

جامعة مؤتة

كلية الدراسات العليا

مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة

إعداد الطالب

خالد عودة الله عبدالله البطوش

إشراف الأستاذ الدكتور

باسم علي حوامدة

رسـالة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في الإدارة التربوية / قسم الأصول والإدارة التربوية

جامعة مؤتة، 2016

مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة

خالد البطوش

2016

بسم الله الرحمن الرحيم



MUTAH UNIVERSITY

College of Graduate Studies

جامعة مؤتة

كلية الدراسات العليا

نموذج رقم (١٤)

قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالب خالد عودة البطوش الموسومة بـ:

مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الاردن في ضوء معايير ضمان الجودة

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة التربوية.

القسم: الأصول والإدارة التربويه.

	التوقيع	التاريخ	
أ.د. باسم الحوامدة		٢٠١٦/١١/٢٩	مشرفاً ورئيسا
أ.د. حسن الطعاني		٢٠١٦/١١/٢٩	عضواً
أ.د. عايد الخوالدة		٢٠١٦/١١/٢٩	عضواً
أ.د. سلامه يوسف طناش		٢٠١٦/١١/٢٩	عضواً



عميد كلية الدراسات العليا

د. محمد عبدالرحيم المحاسنه

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
sedgs@mutah.edu.jo dgs@mutah.edu.jo e-mail:
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

مؤته – الكرك – الاردن
الرمز البريدي : ٦١٧١٠
تلفون :٠٣/٢٣٧٢٣٨٠-٩٩
فرعي 5328-5330
فاكس 375694 ٠٣/٢
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية

الإهداء

إلى روح والدي ... الذي كنت أتمنى أن أعاصره ويشاركني فرحتي والذي فارقنا منذ زمن بعيد إلى رحمة الله ورضوانه، فإلى روحه الطاهرة أهدي له هذا الجهد.

إلى والدتي أطال الله في عمرها التي أفنت عمرها لإسعادنا ومساعدتنا ووفرت لنا كل ما يحتاجه الابن لأمه.

إلى عمي جمال البطوش (أبو مازن) الذي كان وما زال بمثابة والدي.

إلى رفيقتي دربي وأمهات أولادي اللتان لم يؤلا جهداً في دعمي ومواصلة تعليمي.

إلى بناتي وأبنائي... آمل أن يكون هذا الجهد المتواضع دافعًا لهم للتقدم في حياتهم المستقبلية.

إلى إخواني وأخواتي.... الذين أفخر بوجودهم في حياتي، سندي وقدوتي.

إلى كل من ساندني لإنجاز هذا العمل

إليهم جميعا أهدي هذا الجهد المتواضع

خالد البطوش

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:

الشكر لله على نعمه العظيمة، وأحمده على فضله علي بإتمام هذا البحث، وأرجو أن ينفعني به، وينفع كل من يطلع عليه.

إلى مشرفي وأستاذي الأستاذ الدكتور باسم علي حوامدة الذي قدم لي الدعم ومدني بخبرته العميقة ومعرفته الواسعة...

وأتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة الذين شرفوني بقبول مناقشة هذه الدراسة، والتي ستكون لآرائهم الأثر الطيب في تحسين مستوى الرسالة.

إلى أساتذتي الكرام الذين منحوني كثيرا من أوقاتهم وجهودهم وأناروا طريقي وأعطوني من حكمتهم وعلمهم وخبرتهم؛ ما ساعدني على انجاز هذا البحث....

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من أسهم في إنجاز هذا الجهد من قريب أو بعيد.

شكري وتقديري واحترامي......

خالد البطوش

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

الملخص

مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة

خالد عودة الله البطوش

جامعة مؤتة، 2016

هدفت الدراسة تعرف مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة؛ والتعرف إلى الفروق ذات الدلالة الإحصائية في تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة والتي تعزى لمتغيرات (الجنس، والتخصص والتقدير، والبرنامج الدراسي). وللإجابة عن أسئلة الدراسة تم تطوير استبانة. وتم التأكد من صدقها وثباتها. تكونت عينة الدراسة من (839) طالباً وطالبة في جامعات جنوب الأردن (مؤتة، والطفيلة التقنية، والحسين بن طلال). أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة جاء متوسطاً ككل ولجميع المجالات، إذ جاء مجال كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة وتخصصيته في المرتبة الأولى، تلاه مجال الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين في المرتبة الثانية؛ وجاء مجال الإعلام والترويج لخدمات المكتبة في المرتبة الثالثة، تلاه مجال الخدمات التقنية في المكتبة في المرتبة الرابعة والأخيرة، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة تعزى لأثر البرنامج الدراسي على المستوى الكلي لجودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة، وفي جميع المجالات ولصالح طلبة البكالوريوس؛ فيما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد عينة الدراسة تعزى لأثر متغيرات (النوع الاجتماعي، والتخصص، والتقدير، والجامعة) على المستوى الكلي وفي جميع المجالات، وفي ضوء النتائج خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أبرزها تدعيم كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة بدورات تدريبية تؤهلهم لتحسين الخدمات التي يقدمونها.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات المكتبية، جامعات جنوب الأردن، المكتبات.

Abstract

Level Quality Of Library Services In South of Jordan University Libraries In The Light Of Thy Quality Assurance Standards

Kahaled Audatalla Al-btoosh

Mu'tah University 2016

This study aimed at identifying the quality of the library services in the universities of the south of Jordan in the light of the criteria of the quality assurance as well as identifying the statistically significant differences in the estimations of the study sample individuals regarding the level of the library services quality in the universities of the south of Jordan in the light of the criteria of the quality assurance due to the variables of (gender, specializations, grade and the studying program). In order to answer the study questions, a questionnaire was developed; the validity and reliability of the questionnaire was verified. The study sample consisted of (839) male and female students from the universities of the south of Jordan (Mu'tah, Tafila technical university, Al-Hussein Ibn Talal). The study results showed that the level of the library services in the libraries of the south of Jordan in the light of the criteria of the quality assurance from the perspective of the students was of a medium degree in total and for all the domains. The domain of the library staff competence was in the first rank, followed by the domain of services presented by the library to the users, the domain of media and advertisement was in the third rank , while the domain of technical services in the library was in the fourth and last rank. The results showed that there are statistically significant differences in the estimations of the study sample individuals for the level of the quality of the library services in the universities of the south of Jordan in the light of the criteria of the quality assurance attributed to the impact of the studying program in the total level for the quality of the library services in the universities of the south of Jordan in the light of the criteria of the quality assurance regarding all the domains in favor of the bachelor degree students, while the results showed that there are no statistically significant differences in the estimations of the study sample individuals attributed to the variables of (gender, specialization, estimation, and university) regarding the total level as well as all the levels. In the light of the study results, the study recommended about some recommendations, including developing the staff of the library and providing the libraries with the sufficient specialized staff.

Key words: **Quality Of Library Services, South of Jordan University, Librari**es.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة

يشهد العالم المعاصر الكثير من التغيرات في الميادين السياسية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها من ميادين الحياة، وذلك جراء الثورة المعرفية والتكنولوجية وما رافقها من تطور في تكنولوجيا الاتصالات؛ وهذه التغيرات فرضت حرية انتقال رأس المال بشقيه البشري والمادي دون أية قيود تحد من هذه الحرية؛ إذ أصبح العالم يوصف بأنه قرية صغيرة، مما دعا المستفيدين وأصحاب الاهتمام إلى البحث عن مؤسسات خدمية مناسبة، من خلال التركيز على صورة الخدمة التي تقدمها.

يعد تحقيق الجودة هدفا ساميا سعى البشر لتحقيقه عبر العصور، وحثت عليه الكتب السماوية، ودعا إليه الحكماء والصالحون، وعمل على تحقيقه الصادقون والمخلصون في المجتمعات القديمة والمعاصرة؛ ففي الجودة خير المجتمعات، ومسارعة للتقدم والتطور فيها؛ فضلاً عما في ذلك من إحقاق لحق مستعملي الخدمات والمنتجات في الحصول على أفضل ما يمكن الوصول إليه (الرقيب، 2009).

وتسعى المؤسسات مهما كان حجمها للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها من أجل الوصول إلى درجة التميز، والذي غدا هدفا يسعى الجميع للوصول إليه والتميز به، لتحسين مستوى أدائهم. والمكتبات ومراكز المعلومات ليست بالبعيدة عن هذا السعي؛ ويعد التركيز على إشباع رغبات المستفيدين، وتقديم أفضل الخدمات لهم، وتلبيه متطلباتهم واحتياجاتهم سواء أكان ذلك داخل المكتبة أم خارجها، من أهم الاستراتيجيات الخاصة بالجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات, لذا تعد الجودة من أبرز القضايا التي تهتم بها القيادة الإدارية في أية مؤسسة تسعى لرفع مستوى أدائها من الناحية الخدمية والإنتاجية (مصطفى صادق، 2014).

وتعد إدارة الجودة الشاملة من أهم الموجات التي استحوذت على اهتمام كبير من قبل الممارسين والباحثين الأكاديميين كإحدى الأنماط الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، وقد وصفت بأنها الموجة الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية، وثورة الحواسيب. ويعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية عصرية ترتكز على عدد من المفاهيم الإدارية

الحديثة الموجهة التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية، وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين، وإدارة الجودة الشاملة مفهوم عالمي يساعد المؤسسات على تحقيق مستويات عالية من الأداء، وهي عملية إستراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقتها من المعلومات التي تمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين، واستثمار مقدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق الجودة والتحسين المستمرين للمؤسسة، كما تأتي الجودة في مقدمة الاهتمامات الإستراتيجية الحيوية التي نواجها في حياتنا عموما، وفي مجالات أعمالنا وتخصصاتنا بصفة خاصة، ويرجع ذلك إلى التقدم العلمي والتقني المتلاحق، وتزايد حدة المنافسة بين المؤسسات الإنتاجية والخدمية في ظل زيادة العرض على الطلب. ويتجاوز مفهوم الجودة معناه التقليدي أي جودة المنتج أو الخدمة ليشمل جودة المؤسسة أو المنظمة بهدف تحسين وتطوير العمليات والأداء، وتقليل التكاليف، والتحكم في الوقت، وتحقيق رغبات العملاء ومتطلبات السوق، والعمل بروح الفريق، وتقوية الانتماء (الترتوري وجويحان،2009).

ومن جهة أخرى فإن المكتبات ومراكز المعلومات تعد مؤسسات علمية وثقافية تهدف إلى جمع وتنظيم واسترجاع وبث مصادر المعلومات بكل أشكالها، ثم تسهيل أو تيسير وصول الباحثين والمستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد وأكبر دقة ممكنة (قاسم، 1984).

وتعد المكتبات جزءا أساسياً من كينونة المجتمع، وإحدى وسائل تطوره كونها مؤسسات متفاعلة في بيئتها الداخلية والخارجية، ووظيفتها أكاديمية ومهنية، وتعمل على تنفيذ الخطط المرسومة من أجل الارتقاء بالمناخ التنظيمي إلى المستوى الأمثل من خلال تنمية العلاقات الإنسانية بين العاملين، وتحقيق المواءمة بين متطلبات البيئة الداخلية للمكتبة وبيئتها الخارجية، وإزالة المعوقات في هذا المجال، والموازنة بين الاتجاهات المتضاربة مثل إيجاد التوازن بين مصالح العاملين وأهدافهم، وبين مصالح المكتبة وأهدافها، وبين الميزانية المتاحة والنفقات المتوقعة، وبين مصادر المعلومات المنشورة وما يفترض أن يقدم من خدمات حديثة، وبين ما يمكن تقديمه في ضوء الإمكانات المتاحة وتكريس منهج التطوير التنظيمي الذي يرتكز على أن المكتبة نظاما مفتوحا يتفاعل مع المكتبات

والمنظمات الأخرى ذات العلاقة حيث يتضمن التغيير والتطوير في الطرق والوسائل التي تدعم عمليات المكتبة مثل سياسات العمل وإجراءاته ونظم التحفيز والتسهيلات والأجهزة والمعدات والمستلزمات المطلوبة لتنفيذ العمل من أجل تحقيق الكفاية الإنتاجية والفاعلية الإدارية بأقل ما يمكن من الوقت والمال والأفراد، والكفاية الإنتاجية وهي نسبة الموارد التي تساهم في العملية الإنتاجية في المكتبة يعني نسبة الموارد المستغلة للوصول إلى أكبر إنتاج وبأقل التكاليف الممكنة (الهمشري، 2001).

ينبع مفهوم خدمات المعلومات من التسهيل والتيسير، وتعرّف بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام واستثمار مقتنياتها بشكل أمثل، وطبقا لما تقدم يمكن القول بأن خدمات المعلومات تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات، وإن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات تحقق العديد من الوظائف مثل توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين، وإدراك الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات، وضمان تلبية هذه الاحتياجات، وسرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة، ومراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات، ومساعدة المستفيد على تخطي الحواجز اللغوية، وتقديم معلومات ملائمة لاحتياجات المستفيد وإمكاناته، وتلافي النقص في المعلومات الناجم عن تشتت الإنتاج الفكري في منافذ النشر المختلفة (قاسم، 1984).

ولابد من التأكيد على أن الارتباط بين المعلومات وخدمات المعلومات رافق تقنيات المعلومات، وواكب تطور هذه الخدمات تغيرات طرأت على تقنيات المعلومات مثل الأساليب المتبعة في تسجيل المعلومات، وتجميع أوعية المعلومات وتنظيمها، وبث المعلومات المتعلقة بها، وهكذا ارتبط تقديم هذه الخدمات باستخدام الأساليب غير التقليدية في تنظيم مصادر المعلومات، وفي تحليل هذه المصادر، وتخزين البيانات المتعلقة بها، ومن ثم استرجاعها تبعا للحاجة المتوفرة للمعلومات والمقدمة من قبل الباحث أو المستفيد (الهمشري، 1995).

أما الجودة في المكتبات الجامعية فقد ركزت على الوفاء باحتياجات المستفيدين والخدمات المقدمة لهم، إذ عرفت على أنها عمليه تقسم احتياجات المستفيدين من أجل العمل على تحسين الخدمات الخاصة بالمكتبات لتلبية رغبات المستفيدين، ورفع مستوى رضاهم عن تلك الخدمات التي تقدمها المكتبات لتنسجم مع الأطراف العليا للجامعة، وهي تقديم أفضل الخدمات المتوقعة من قبل المستفيدين من المكتبات الجامعية عن طريق دراسة احتياجاتهم المستقبلية لخدمات المعلومات (صادق، 2014).

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

على الرغم من جميع المؤشرات الدالة على الانتشار الكبير للمكتبات ومراكز المعلومات بكافة أنواعها وأشكالها في الجامعات الأردنية بشكل عام، وفي جامعات جنوب الأردن بشكل خاص خلال الفترة الماضية، وبالرغم من النمو المتزايد والحداثة المتسارعة لمقتنيات هذه المكتبات فأنه من الواجب أن نسلط الضوء على مستوى جودة الخدمات المكتبية في الجامعات الأردنية في ضوء معايير ضمان الجودة.

تضمنت معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الصادرة عن هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن في معيارها الخامس المصادر المالية والمادية والبشرية، وتضمنت المعايير الفرعية المتعلقة بالمصادر المادية جودة الخدمات المكتبية، والأدلة والبراهين عليها (هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، 2016 أ)، كما أعتبر محور مكتبة الجامعة محورا رئيسياً من محاور الاعتماد العام للجامعات الأردنية من حيث المساحة، وعدد المقاعد، ومصادر المعلومات، وعدد الموظفين، وتخصصاتهم، والتجهيزات المكتبية (هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، 2016 ب) كما تضمن الإطار العام لاعتماد البرامج الإنسانية والعلمية في المادة الخامسة منه الكتب والدوريات والمعاجم والموسوعات، وكل ما يتطلب من مكتبة الجامعة توفيره من كتب ومراجع ودوريات (هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، 2016 ج).

وقد تعاني مكتبات الجامعات الأردنية في جنوب الأردن من مشكلات عديدة، قد تقلل من جودة الخدمات التي تقدمها، وذلك نتيجة الضائقة المالية لهذه الجامعات، والتي

تحول دون تطوير أوعيتها المعلوماتية، وتحد من تحسين الخدمات التي تقدمها، وقد يترتب على ذلك شكوى من الطلبة من تدني مستوى الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات.

إن ما سبق يحمل في طياته مبررا جعل الباحث يبلور مشكلة دراسته في التعرف على مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة للوقوف على واقع جودة الخدمات بهدف التحسين المستمر للخدمات المكتبية.

وتتبلور مشكلة الدراسة في التعرف على مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة. وبالتحديد فإن الدراسة تسعى للإجابة عن الأسئلة الآتية:

– ما مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة؟

– هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة تعزى لمتغيرات (الجنس، والتخصص، والتقدير، والبرنامج الدراسي)؟

3.1 أهمية الدراسة

تتبلور أهمية الدراسة في محورين رئيسيين أولهما الأهمية العلمية، والثاني الأهمية العملية، وفيما يلي توضيح لهما:

تظهر الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال الإضافة العلمية التي يمكن أن تضيفها هذه الدراسة في مجال جودة الخدمات المكتبية في الجامعات في ضوء معايير ضمان الجودة. والوقوف على واقع جودة الخدمات في مكتبات جامعات جنوب الأردن، وتوفير أدب نظري ودراسات سابقة في هذا المجال، وأداة قياس يمكن تطويرها.

أما الأهمية العملية فتظهر من خلال الفئات التي يمكن أن تستفيد من هذه الدراسة إذ من المتوقع أن تستفيد منها الإدارة الجامعية، وإدارة المكتبات من خلال تعريف مستوى جودة الخدمات المكتبية، وبالتالي تعظيم نقاط القوة فيها، ومعالجة نقاط الضعف. ويستفيد منها متلقي الخدمات المكتبية من خلال تحسين هذه الخدمات في ضوء توصيات هذه الدراسة.

4.1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحديد مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة، والتعرف على الفروق الدالة في تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة وفقا لمتغيرات (الجنس والتخصص والتقدير والبرنامج الدراسي).

1. 5 التعريفات الإجرائية

تضمنت الدراسة التعريفات الإجرائية الآتية:

جودة الخدمات المكتبية في ضوء معايير ضمان الجودة: فاعلية الخدمة المقدمة للمستفيدين من المكتبات ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها وملائمتها لرغبات المستفيدين وتلبية احتياجاتهم من خلال توفير المعلومات بسهولة ووضوح وخلال وقت مناسب، وتقاس حسب الأداة المعدة لهذا الغرض.

جامعات جنوب الأردن: وقصد بها الجامعات التي تقع في جنوب المملكة الأردنية الهاشمية وتشمل جامعة مؤتة وجامعة الحسين بن طلال وجامعة الطفيلة التقنية.

6.1 حدود الدراسة

تتحدد الدراسة الحالية بما يلي:

اقتصرت الدراسة على طلاب وطالبات جامعات جنوب المملكة الأردنية الهاشمية وتشمل جامعة مؤتة وجامعة الحسين بن طلال وجامعة الطفيلة التقنية، وذلك للعام الدراسي 2016/2015، كما اقتصرت على تعرّف جودة الخدمات المكتبية في ضوء معايير ضمان الجودة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

قسم هذا الفصل إلى جزأين تناول الأول منهما عرضاً للأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة من حيث بيان مفهوم إدارة الجودة والجودة الشاملة ومفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي، ومعايير ضمان الجودة في الجامعات، ومعايير جودة الخدمات المكتبية، وتناول الثاني منهما الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

1.2 الإطار النظري

إن تعبير الجودة (Quality) ليس تعبيراً جديداً في الثقافة العربية الإسلامية، وخير دليل على ذلك ما ورد في الآيات القرآنية والأحاديث الشريفة من تأكيد على ذلك، قال تعالى:(وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ) ﴿سورة النمل، الآية 88﴾. أما في الحديث الشريف فيقول الرسول صلى الله عليه وسلم؛ **(إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه)** رواه مسلم، فالجودة في المفهوم الإسلامي تعبر عن إتقان العمل بأحسن صوره.

والجودة الشاملة هي فلسفة وثقافة مشتركة، تهدف لتلبية احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم المتغيرة وبشكل مستمر، وذلك من خلال التحسين المستمر للمؤسسة، وبمشاركة فعَّالة من جميع الأطراف ذات العلاقة من أجل منفعة المؤسسة والتطوير الذاتي لموظفيها، وبالتالي تحسين نوعية الحياة في المجتمع. ومن الضروري أن يُنظر للجودة الشاملة على أنها فلسفة وثقافة مشتركة تشكِّل جزءاً جوهرياً من قيم وثقافة المؤسسة وتساعد في تفسير سبب وجودها، وماذا تفعل؟ وكيف تفعل ذلك؟ (خفاجي، 1995).

بدأ الاهتمام بالجودة منذ القدم، وتطورت تطبيقاتها ومفاهيمها بتطور الحضارة الإنسانية، وأسهمت كل الحضارات في دفع عجلة الجودة إلى الأمام، فالجودة لها تاريخ عريق، ولكن كانت بدايتها بسيطة، وكان توجهها الأساسي نحو الفحص، أما اليوم فإن النشاطات المتعلقة بالجودة أصبحت ذات بعد استراتيجي في المؤسسات، وقد كان للابتكار الياباني مساهمةً في نشأة إدارة الجودة الشاملة، والذي سمي بحلقات الجودة، ويشار إليها أحياناً بحلقات رقابة الجودة، وكان الهدف من دوائر الجودة أن يجتمع كل الموظفين في

لقاءات أسبوعية منتظمة؛ لمناقشة سبل تحسين موقع العمل، وجودته، ويتم فيها تحفيز الموظفين على تحديد المشكلات المحتملة للجودة، ثم مناقشتها، وعرض حلولهم الخاصة. وبدأت دوائر الجودة لأول مرة في اليابان عام 1962 م على يد **(Demeng)** الامريكي، وبعدها زاد عدد دوائر الجودة إلى أكثر من(100000) دائرة تمارس عملها في المؤسسات والشركات اليابانية، وانتقلت بعد ذلك فكرة حلقات الجودة إلى أمريكا في السبعينات، وحققت رواجاً كبيراً في الثمانينات، وفي ضوء نجاحها الواضح في اليابان، انتشرت حلقات الجودة داخل الصناعة الأمريكية، مع توقعات كبيرة من الجميع عن نتائجها الرائعة والفورية، وشاعت حلقات الجودة لدرجة أنها وصفت في مجلة (**Business Week**) عام 1986 م بأنها موضة الثمانينيات ويعود الفضل في استخدام الجودة الشاملة إلى مساهمات العديد من العلماء الأمريكيين من أمثال: إدوارد ديمنغ، وجوزيف جوران، وفيليب كروسبي وغيرهم (دوبينيز وماسون، 2000).

مفهوم الجودة:

الجودة في اللغة من جاد، وتعني أن يكون الشيء جيداً. ويقال جاد المتاع، وجاد العمل فهو جيد، وجاد الشيء؛ أي أصبح جيداً، فالجودة مصدر من لفظ **(جاد)** مثل الكيفية مصدر من (**كيف**) وكيفية الشيء تعني حالته وصفته (ابن منظور، 2003، ص30).

أما اصطلاحا فقد تعددت تعريفات الجودة حسب ما عرفها رواد هذا المفهوم, إذ يرى فيخبوم (1986) أن الجودة تعني الرضا التام للعميل، بينما عرفها كروسبي (1979) على أنها المطابقة مع المتطلبات، في حين أشار جوران (1993) إلى أنها تأتي بمعنى دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد.

إدارة الجودة الشاملة:

يشهد العالم اليوم الكثير من التحديات والمشكلات المتنوعة الناتجة عن التغيرات المتسارعة والأحداث المتتابعة، ومن أبرزها شح الموارد، وزيادة حاجات المستفيدين، والذي تطلب أن يكون هناك تحديد للأولويات وتوزيع فاعل لكل ما هو متاح من الموارد البشرية والمادية، وهذه التحديات فرضت على المؤسسات جهوداً كبيرة من أجل المحافظة على التوازن الطبيعي في ظل الموارد الشحيحة، مما دفع بالمنظرين والمفكرين للبحث عن أفضل السبل والوسائل للتعامل مع هذه التحديات، ولعل ما يزيد من حدة التحديات التي تواجهها

المؤسسات المعاصرة التنافس الشديد بين المؤسسات الحكومية من جهة ومؤسسات القطاع الخاص من جهة أخرى، وما يفرضه ذلك النوع من التنافس من متطلبات تطوير أساليب الأداء، والاستفادة من الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم وصولاً إلى خدمة أفضل أو منتج أكثر مقدرة على الصمود في أسواق المنافسة التي تعددت منافذها وأشكالها، والتقنيات المستخدمة فيها، بعد أن أجبرت على التعامل مع مستفيد أكثر وعياً وتطلعاً للخدمة أو المنتج الأكثر جودة (الترتوري و جويحان، 2009).

لذلك يمكن القول بأن الضغوطات التي تسعى إلى توفير خدمات ذات جودة عالية، وتكاليف منخفضة، دفعت بالهيئات الحكومية إلى اتخاذ مدخل استراتيجي لوضع الأهداف، وتوزيع الموارد، وذلك عن طريق تقييم البيئة الداخلية والخارجية التي توثر على برامج الهيئات الحكومية، وبناء على ذلك استحقت إدارة الجودة الشاملة، أن تكون منهجا متكاملا يعتمد على أداء إدارة القوى البشرية، وكل إدارة في المؤسسة والتأكيد على التحسين المستمر في أساليب العمل، وأن تكون مبنية على أحدث المداخل المنهجية في تطوير المؤسسات وإعادة هيكلتها (سلامة، 1999).

وتعد الدول المتقدمة سباقة في بحثها عن الأساليب الإدارية الكفيلة بتحسين كفاءة وفاعلية مؤسساتها، وفي تطبيقها للنماذج والمبادئ التي يطرحها المنظرون والمهتمون في الجوانب الإدارية سعياً وراء تحقيق الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة، وقد كانت بدايات تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في كل من اليابان وأمريكا، وكان تطبيقها مقتصراً في البداية على القطاع الصناعي فقط، أما الآن فقد أصبح بالإمكان تطبيقها على مؤسسات قطاع الخدمات أيضاً، وقد سعت المؤسسات الخدماتية على التعلم والاستفادة من تجربة القطاع الصناعي في هذا المجال وباستمرار (Young,1997).

وعند تطبيق إدارة الجودة الشاملة يجب أن يكون هناك بنى تحتية متينة، ومناخ مناسب لإمكانية التطبيق، وإدارة قوية وواعية بأهمية الجودة، وتوفر القناعة التامة لدى جميع المعنيين في الإدارة العليا، وجعل الجودة في مقدمة استراتيجياتها، ولا يمكن لأي مؤسسة أن تحرز تقدماً ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة دون أن تكون قوية، وذات مقدرة إدارية عالية الكفاءة (Costin,1994).

وعـرف جابلونسـكي (1993) إدارة الجـودة الشـاملة بأنهـا أسـلوب تعـاوني لأداء الأعمـال مـن خـلال الاعتمـاد علـى المقدرات المشـتركة لكـل مـن الإدارة والعـاملين، بهـدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل.

وعرفها معهد الجودة الفدرالي بأنها أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد للمعرفة ومدى تحسن الأداء. كما عرفها ستيفن كوهن ورونالد براند بأنها الإدارة تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر والجودة تعني الوفاء بمتطلبات المستفيد، والشاملة تتضمن تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من التعرف إلى احتياجات المستفيد، وانتهاءً بتقييم ما إذا كان المستفيد راضياً عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له أم لا (المديرس، 2006).

أما خفاجي (1995) فعرفها بأنها نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات المستفيدين من خلال إعطاء الموظفين صلاحيات أكبر تساعدهم على اتخاذ القرارات، والتأكيد المستمر على تحسين عمليات إنتاج السلع والخدمات.

أما في مجال مؤسسات التعليم فهي الوفاء في متطلبات وتوقعات الطلبة وأطراف معنيين آخرين (الورثان،2008).

مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

هناك عدد من المبادئ التي ترتكز عليها إدارة الجودة الشاملة تتمثل بالنقاط الآتية (دغمس، 2009):

1. **التركيز على المستفيد:** وهذا يعني كيف تجعل من عملك جودة تحقق رغبات المستفيد منك.
2. **التركيز على العمليات:** وتعني السيطرة على عملية الأداء.
3. **القيادة والإدارة:** إذ لا توجد مؤسسة ناجحة بدون قائد قوي وناجح ومتميز.
4. **تمكين العاملين:** بمعنى إشراكهم في اتخاذ القرارات فالجودة تبدأ من الداخل.
5. **التحسين والتطوير الشامل المستمر:** ويرتكز التحسين والتطوير الشامل المستمر على ثلاث قواعد مهمة هي التركيز على العميل المستفيد وفهم العملية والالتزام بالجودة.

6. **الوقايـة:** وتعنـي تطبيق مبدأ الوقاية خير من العـلاج، وهو العمل الذي يجعل عدد الأخطاء عند الحد الأدنى، وذلك وفق مبدأ أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من أول مرة وكل مرة دون أخطاء.
7. **الإدارة بالحقـائق:** ويعد القياس والمعايرة هما العمود الفقري للجودة، وهما المؤشر الذي يعطي المعلومات لاتخاذ القرار المناسب.
8. **النظام الكلي المتكامل:** وهو عبارة عن مجموعة من الإجراءات المتكاملة، التي تؤدي إلى هدف مشترك مثل: الإدارة العامة، والإشراف، والإدارة، والشؤون الإدارية.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

تعد إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات وهي الأساليب والأفراد والأجهزة من أجل تحقيق مستوى عال من الجودة ويكون من خلال قيام العاملين بالاشتراك بفاعليه في العملية التعليمية، من خلال التركيز المستمر على تحسين المخرجات لإرضاء المستفيدين. أما المدخلات فتتكون من المناهج الدراسية، والمستلزمات المادية، والأفراد، سواءً أكانوا طلبة أم أعضاء هيئة تدريس أم موظفين إداريين، وأما المخرجات في مؤسسات التعليم العالي فتتمثل في الكوادر المتخصصة من الخريجين والمستفيدين من نظام التعليم في جميع المؤسسات المجتمعية التي تقوم بتوظيف هؤلاء الخريجين (العلي، 1996).

ويمكن أن تعرف بأنها قاعدة المعرفة التي يمكن استخدامها في حل المسائل المتعلقة بمشاكل العمل من خلال وظائف العملية الإدارية وهي التخطيط والتنظيم والمتابعة واتخاذ القرار (دغمس، 2009).

كما عرفها النجار (2000) بأنها إستراتيجية متكاملة للتطوير المستمر، باعتبارها مسؤولية جميع عناصر الجامعة من أساتذة وطلبة وكتب ومكتبة ومباني ومختبرات وحواسيب إلكترونيه وغيرها، ويجب مشاركة الجميع من قيادات إداريه وأساتذة في النجاح التنظيمي، وتحقيق أهداف الجامعة، فأي خلل سوف يؤثر على فرص التطوير والمقدرة التنافسية.

وتتضمن إدارة الجودة الشاملة في الجامعات مفاهيم أساسية أبرزها العلي (1996):

- **النظام:** وهو مجموعه من العلاقات المتبادلة للخطط والسياسات والعمليات والأساليب والأفراد والأجهزة اللازمة لتحقيق أهداف الجامعة.
- **العمليــة التعليميــة:** وتشـمل السياسـات والمنـاهج والمراحـل والحاجـات الذاتيـة التـي تستخدم في تحقيق العملية التعليمية، والبحث بصورة متميزة داخل الجامعة وخارجها.
- **الهيكـل الجـامعي:** ويشـمل البنـاء الإداري والتنظيمـي للجامعـة الـذي يخـدم أهـداف الجامعة ووظائفها.
- **الأساليب:** وهي مجموعة المناهج النظمية والأساليب المعرفية والتكنولوجية المتعلقة بها والضرورية للوظيفة التعليمية.

ويرى النجار (2000) أن الجودة الشاملة في التعليم العالي هي عبارة عن ثقافات جديدة يجب على الجامعة أن تتبناها وتهتم بها، وذلك من خلال:

- اعتبار الجودة جزء رئيسي من إستراتيجيات الجامعة وفي كافة خططها.
- تقوية الطاقات والإمكانات لتنفيذ معدلات الجودة من خلال مشاركة الجميع والعمل بروح الفريق.
- تلبية احتياجات الطلبة والمستفيدين بشكل أساسي.
- التركيز على الاستمرارية في التحسين في مختلف المجالات.
- التركيز على أن الجودة مسؤولية أي فرد في الجامعة.
- التركيز على أن الجودة شاملة لجميع العمليات والأنشطة التي تعمل على تطوير ثقافـة الجامعـة، وفـي مختلـف عناصـرها (المصـادر، والمـدخلات، والتشـغيل، والمخرجات، والاستخدامات، والرقابة، والبيئة، والقيادة).

المكتبات ومراكز المعلومات

جاءت كلمة مكتبة بشكل مباشر من الكتاب الذي يعد المصدر الرئيس لمحتويات المكتبات، وبالرغم من وجود مصادر أخرى كثيرة مثل المواد السمعية والبصرية والتكنولوجيا وقواعد البيانات والتي تشكل جزءً أساسياً في الوقت الحاضر إلا أنها لا تستغني عن الكتاب أبداً (الترتوري وجويحان، 2009).

تعرف المكتبة بأنها عبارة عن مؤسسة ثقافية تربوية واجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات المختلفة سواءً أكانت المطبوعة أم غير المطبوعة، من خلال الشراء أو الإهداء أو التبادل أو الإيداع، وتقوم بتنظيم هذه المصادر وفهرستها وتصنيفها وترتيبها من أجل تقديمها للمستفيدين من المكتبة سواء أكان ذلك الباحثين أم للقراء أم للرواد بأيسر الطرق وأسهلها من خلال خدماتها المتمثلة بالإعارة والإرشاد والتصوير...، وذلك من خلال العاملين أو الموظفين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات (عليان، 2002).

تعرف إدارة المكتبات ومراكز المعلومات بأنها "عملية تنسيق وتنظيم الجهود والموارد المادية والبشرية والتكنولوجية واستثمارها بأقصى درجة من خلال القيادة والتخطيط والتنظيم والإشراف والرقابة من أجل الحصول على أفضل النتائج وتحقيق الأهداف بأقل جهد وأسرع وقت"، وتعد المكتبة بهذا المفهوم على أنها أداة ووسيلة لتطوير وتقدم ورقي الخدمات المكتبية من خلال الاستغلال الأمثل للطاقات والإمكانات المادية والبشرية والتكنولوجية المتوافرة لديها بغرض تحقيق أهدافها المرسومة (الهمشري، 2001، 117).

كما يمكن تعريفها بأنها عبارة عن إدارة ومراقبة الأفراد والآلات والأجهزة والطرق والأدوات المكتبية للحصول على أفضل النتائج بأعلى كفاية وبأقل جهد ونفقة وفي أقل وقت ممكن وبحالة مقبولة تنظيميا وإداريا (عباس، 1991، 234).

كما عرفها عليان والنجداوي(1999، 288) بأنها عملية تنظيم وإدارة الموارد المادية والبشرية المتوافرة في المكتبة أو مركز المعلومات لتحقيق الأهداف المحددة مسبقا للمكتبة أو مركز المعلومات.

وتأسيساً على ما سبق يمكن تعريف إدارة المكتبات بأنها العملية التي تتضمن المكونات والوظائف الأساسية للإدارة كالتخطيط والتنظيم والإشراف والرقابة من أجل استثمار جميع ما يتاح من موارد وإمكانيات مادية وبشرية لتوفير المصادر وتقديم الخدمات بأقل تكاليف وأقصر وقت بكفاءة وفعالية عالية.

أنواع المكتبات:

هناك عدة أنواع من المكتبات يمكن حصرها بما يأتي(عليان، 2002):

- **المكتبات العامة:** وهي المكتبات التي تسعى إلى توفير المواد الثقافية والمعرفية لأفراد المجتمع كافة من أجل خدمته، وتشمل على مكتبات الأطفال، والمكتبات المتنقلة (السيارة)، وتقدم خدماتها بالمجان، وتكون رفوفها مفتوحة، وتعتمد موازنتها على الأموال العامة من الحكومة، وروادها عادة يكونون من جميع فئات الشعب دون تمييز اللون أو الدين أو الجنس ولكافة الأعمار.
- **المكتبات المتخصصة:** وتكون هذه المكتبات تابعة للمنظمات والمؤسسات والجمعيات والهيئات المتخصصة في موضوع أو مجال معين، وتقدم خدماتها لمجتمع المستفيدين والمتخصصين الذين يعملون بها، وتسعى دائما إلى توفير المصادر الأكثر حداثة في معلوماتها، والأكثر عمقا وتخصصا كالبحوث والتقارير وقواعد النظم وشبكات المعلومات والدوريات.
- **المكتبات الوطنية:** وهي المكتبات التي تعمل على جمع التراث الفكري للدولة أو الوطن، وتقوم بحفظه وتنظيمه والإعلان عنه ونقله للأجيال القادمة، ويتم جمع مصادرها عادة من خلال قانون الإيداع الذي يلزم المؤلف أو الناشر أو المطبعة بإيداع نسخة أو أكثر مجانا، ويأخذ المطبوع رقما مخصصا للإيداع لحفظ حقوق المؤلف أو الناشر.
- **المكتبات المدرسية:** وهي المكتبات التي تكون داخل المدارس سواء أكانت أساسية أم ثانوية، وتهدف إلى جمع مصادر المعلومات التي تعمل على رفد المناهج الدراسية والبرامج التعليمية، وتعمل على غرس عادة حب القراءة والبحث عند الطلبة وتدريبهم على كيفية استخدام مصادر المكتبات، وتنمية مهارات المعلمين.
- **المكتبات الخاصة:** وهي المكتبات التي تكون لدى الأفراد أو الأسر والعائلات.
- **المكتبات الجامعية (الأكاديمية):** تعد هذه المكتبات من أقدم أنواع المكتبات ظهورا، فهي مرتبطة ارتباطا مباشرا بالمعاهد والكليات والجامعات منذ نشأتها، وتسعى إلى دعم عملية التعلم والتدريس والبحث العلمي، ويتم تمويلها من قبل الجامعات، وتدار من الجامعة نفسها، وتعمل على تقديم خدمات مكتبية لمجتمع الجامعة من طلبة ومدرسين وإداريين، وكذلك المجتمع المحلي، وعادة يكون هناك مكتبة مركزية واحدة في الجامعة، ومكتبات

فرعية في بعض الكليات، وتكون مرتبطة ماليا وإدارياً بالمكتبة المركزية للجامعة، ويمكن أن يكون هناك شبكة للمكتبات في الجامعات العريقة والضخمة.

وظائف المكتبة الجامعية:

تقوم المكتبة الجامعية بتقديم وظائف رئيسية مستمدة من وظائف الجامعة نفسها وهي التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، حيث نجد أن كل جامعة لها برامجها الأكاديمية وسياستها الخاصة في مجال التأهيل والتدريب، ولها برامجها الخاصة في البحث العلمي والدراسات العليا، ولها دور فعال في خدمة البيئة والمجتمع المحيط، ولهذا فانه يجب على مكتبة الجامعة أن تقدم هذه الوظائف بفعالية من خلال توفير ما يلزمها من مصادر للمعلومات والخدمات المكتبية المستمرة (عليان، 2002).

وأوضح النوايسة، 2000 إن مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية يختلف عن باقي مجتمعات المكتبات الأخرى كونه أكاديميا بالدرجة الأولى، ومتجانساً إلى حد ما، وبمستوى عال من الثقافة والعلم ويتألف من:

- الطلبة (طلبة الجامعة بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم).
- أعضاء هيئة التدريس في الجامعة على اختلاف تخصصاتهم ورتبهم العلمية.
- أعضاء الهيئة الإدارية في الجامعة.
- طلبة الدراسات العليا والباحثين سواء من داخل الجامعة أو خارجها.
- أفراد المجتمع المحلي.

بالتالي يمكن إجمال الوظائف التي تؤديها المكتبة الجامعية بالنقاط الآتية (عليان،2002):

- تقوم بتدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر المكتبية وأدواتها المختلفة.
- تزويد المكتبة بجميع مصادر المعلومات التي تدعم الأبحاث والدراسات الجامعية.
- تقوم بإعداد الفهارس والأدلة وجميع أدوات استرجاع المعلومات لإرشاد المستفيدين إلى أماكنها.
- تهيئة الجو المناسب للمطالعة وإعداد البحوث.
- تسهل الوصول إلى مصادر المعلومات من خلال تنظيمها وتصنيفها وترتيبها على الرفوف.

أهداف المكتبة الجامعية:

تقوم المكتبات الجامعية بدور كبير وفعال من خلال تقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين من أجل تحقيق الأهداف التالية (النوايسة،2000):

- تدريب العاملين في المكتبات من غير المتخصصين على أعمال المكتبة وإرشاد المستفيدين.
- توفير المصادر المختلفة من أجل خدمة المناهج التعليمية.
- مساعدة الطلبة والهيئة التدريسية والباحثين للقيام بالأبحاث العلمية المختلفة.
- تبادل المعلومات والخدمات المكتبية مع جميع المكتبات الأخرى في العالم.
- نشر البحوث العلمية المختلفة.
- نقل التراث والفكر العالمي من أي لغة إلى لغة أخرى.

وبناء على ما تقدم فإن المكتبة الجامعية تعد الشريان الرئيس لنقل البيانات والمعلومات وتبادلها بين المكتبة الواحدة أو بينها وبين المكتبات الأخرى، كما ويقع على عاتقها عبء كبير من خلال إقامة شبكة قوية وفعالة من الاتصالات الداخلية والخارجية.

الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة الجامعية:

تنقسم خدمات المكتبة إلى قسمين رئيسيين وهما (الهمشري،2001) و (النوايسه، 2000):

أولا: الخدمات الفنية: وتشمل كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية والتي يقوم بها موظفو المكتبة ومن أهمها عمليات التزويد والفهرسة والتصنيف وإدخال البيانات الكترونيا عبر برنامج المكتبة المخصص لذلك.

ثانيا: الخدمات العامة: وتشمل الخدمات التالية:

أ - **خدمات المستفيدين:** وتكون من خلال الإجابة على أسئلة واستفسارات المستفيدين من المكتبة والإرشاد الشخصي لرواد المكتبة لاستخدام برنامج المكتبة وعلاقته بترتيب محتوياتها للوصول إلى الكتاب المطلوب بأسرع وقت وأقل جهد.

ب -**خدمة الإعارة وتكون من خلال:**

1. إعارة الكتب المسموح بإعارتها بواسطة الأنظمة المحسوبة (حسب برنامج المكتبة).
2. استرجاع الكتب في الوقت المحدد للإرجاع، وتفقد الكتب عند إرجاعها.
3. استيفاء الغرامات المترتبة على تأخير إعارة الكتب وإرجاعها.

ج- خدمة المراجع

لا يجوز إعارة المراجع والمواد الخاصة الأخرى، ويسمح بتصويرها في الداخل بواسطة بطاقة مكتبية،أما إذا اقتضت الضرورة وطلب المرجع من قبل أساتذة الجامعة فتتم إعارته للمرجع إعارة ليلية وذلك بعد انتهاء دوام المكتبة على أن يرجع ما استعاره في صباح اليوم التالي.

د- خدمة الإرشاد:

تعتمد المكتبة على النظام المحوسب في جميع أعمالها الفنية والإدارية وذلك باستخدام برنامج خاص بالمكتبة الجامعية وهو نظام متكامل يقدم خدمات متعددة منها خدمة الإرشاد عن طريق المفهرس الآلي المتاح في البرنامج للوصول إلى أوعية المعلومات بأسرع وقت وأقل جهد سواء بمساعدة موظفي الإرشاد في المكتبة أم باستخدام المستفيد للنظام بنفسه والبحث فيه عن الكتب المطلوبة له.

هـ- خدمة التصوير:

تعد خدمة التصوير من الخدمات العامة التي تقدمها المكتبة اذ يسمح بتصوير أي عدد من صفحات الكتاب أو الدوريات ويسمح بالحصول على نسخة طبق الأصل من الاسطوانات المتواجدة داخل المكتبة لنسخها وإعادتها ويدفع المستفيد أجراً معيناً مقابل التصوير أو النسخ للاسطوانات.

و- خدمة المكتبة الالكترونية:

تحرص مكتبة الجامعة على الاشتراك في قواعد البيانات الالكترونية وإتاحتها للمستفيدين من المكتبة سواء بالاطلاع أم التحميل للكتب الالكترونية أو المقالات بنصوصها الكاملة وذلك وفقاً لسياسة تضعها المكتبة.

معايير الاعتماد في المكتبات الجامعية:

المعيار لغة هو نموذج متحقق أو متصور لما ينبغي أن يكون عليه الشيء والجمع منه معايير (المعجم الوسيط،ب ت:639) و**المعايير اصطلاحاً:** هي القواعد الإنموذجية، أو الأطر المرجعية أو الشروط التي نحكم من خلالها أو نقيس سلوكيات الأفراد أو الجماعات والأعمال وأنماط التفكير والإجراءات (شحاتة والنجار، 285:2003).

وقد حدد بالإطار العام للاعتماد الخاص للبرامج الإنسانية والعلمية من معايير الاعتماد الخاص بالجامعات الأردنية والمتضمن الكتب والدوريات والمعاجم والموسوعات حيث أنه يجب على الجامعة ومكتبة الجامعة أن تقوم بتوفير الآتي (هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، 2016):

أ - **الكتب:**

- توفير خمسة عناوين مختلفة على الأقل لكل مادة من مواد الخطة الدراسية وبواقع نسختين على الأقل من كل عنوان.
- توفير خمسين عنوانا على الأقل من الكتب المتقدمة في مجالات التخصص المختلفة.
- في جميع الأحوال يجب أن لا يقل مجموع العناوين عن (300) عنوان في التخصص.
- يراعى في اختيار الكتب والمراجع والدوريات توفير عدد مناسب باللغات الأجنبية الضرورية للتخصص وخاصة التخصصات التي تدرس باللغة الانجليزية.
- توفير (10%) من العناوين بإصدارات حديثة وذلك لآخر سنتين لتغطية كافة المجالات المعرفية للتخصص.

ب - **الدوريات:**

توفير دوريات لكل تخصص بنوعيها الورقي والالكتروني ويكون ذلك لخمس سنوات سابقة على الأقل وفي جميع الحالات يتوجب على الجامعة توفير ما لا يقل عن (30%) من مجموع الدوريات المطلوبة للتخصص بصورة ورقية.

ج- **المراجع:**

توفير المراجع الأساسية اللازمة للبحث والدراسة كالمعاجم اللغوية (القواميس)، ودوائر المعارف (الموسوعات)، ومعاجم التراجم والسير، الأدلة والكتب الثانوية، والأطالس، والببلوغرافيات باللغتين العربية والأجنبية، على أن لا تقل نسبة الورقي منها عن (80%) .

أما فيما يتعلق بمعايير الاعتماد العام للمكتبة الجامعية، فقد أشارت تعليمات الاعتماد العام للجامعات المحور (ز) إلى وجوب توفير ما يلي في المكتبة الجامعية:

المحددات	المعيار
مساحة المكتبة	0.5م2 لكل طالب
العدد الإجمالي للمقاعد	توفير مقاعد ل10% من مجموع إعداد الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في وقت واحد
مصادر المعلومات	10 عناوين لكل طالب ولا يقل عن 10000 عنوان
عدد موظفي المكتبة	موظف لكل 500 طالب

وحددت معايير الاعتماد للمكتبات الجامعية تخصصات موظفي المكتبة بالتخصصات الآتية:

- علم المكتبات
- تكنولوجيا المعلومات
- وتخصصات أخرى (بنسب محددة)

وهناك معايير تم الاتفاق عليها من قبل الهيئات المتخصصة بالاعتماد على مجموعة من الأساسيات لتقييم أداء المكتبات وهي(محمد، 2013):

- أهمية المهمة والأهداف في تلبية احتياجات المستفيدين.
- أهمية المكتبات كأحد الموارد الأكاديمية.
- جودة المقتنيات، والعاملين، والتجهيزات المادية.
- علاقة الأهداف، والبرامج التعليمية، والبحثية بموارد المكتبة وخدماتها.
- توفير التسهيلات والتجهيزات التي تمكن المستخدمين من الحصول على المعلومات غير المتاحة محليا.
- طبيعة ومدى التقنيات المختلفة والخدمات المقدمة.
- نظام المراجع، تعليمات استخدام المكتبة، نظام الإعارة لمساعدة مستخدمي المكتبة من اختيار واستخدام مصادر المعلومات.
- القدرات والإمكانيات التنظيمية والمالية لدعم احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- الآليات المستخدمة للاتصال بمن له علاقة بالمكتبة، وبشكل خاص المستخدمين والمستفيدين من خدماتها.

ومن الفوائد التي تحققها معايير التقييم لاعتماد المكتبات الجامعية الموحدة (زايد، 1998):

- تسهيل عمليات التبادل الدولي ونقل المعلومات بين المكتبات.
- توفير الوقت والجهد والقضاء على أي خلل في أداء العمل.
- الوصول بالعمل المكتبي إلى درجة عالية من الكفاءة والجودة في الأداء.
- سهولة ومتابعة وتقييم وتبسيط الإجراءات في أداء وخدمات العمل المكتبي.
- توحيد العمليات الفنية وخاصة في الفهرسة والتصنيف
- إرشاد المخططين عند إنشاء أي مكتبة جديدة أو تقديم أي خدمة مكتبية جديدة.

خصائص معايير اعتماد المكتبات الجامعية:

تتميز معايير اعتماد المكتبات الجامعية بمجموعة من الخصائص ويمكن بيانها بما يأتي (Sabzwari, 1982):

- توفير مصادر تعليمية ذات جودة عالية لتلبية احتياجات المستفيدين.
- توفير كافة المصادر التي تغطي فروع المعرفة مع التركيز على تاريخ وثقافة الدولة والتوازن بينهما.
- توفير جميع مصادر المعرفة الملائمة للاطلاع والقراءة والتسهيلات البحثية والى غير ذلك من المتطلبات الدراسية والتدريب والبحث.
- تعيين أمناء مكتبات على درجة عالية من الكفاءة والخبرة والمهنية إلى جانب فريق من الفنيين من أجل تحقيق أهداف المكتبة بكفاءة عالية.
- مواكبة كل ما هو جديد ومتطور في مجال المكتبات وتكنولوجيا المعلومات.
- المحافظة على تقديم خدمات ببلوغرافية ومرجعية وبحثية بمستوى عال من الجودة.
- التركيز على إيجاد آليات ومعايير للتقييم الذاتي لكافة الأنشطة والخدمات التي تقوم بها المكتبات الجامعية.
- العمل على التعاون والتبادل الفعال مع المكتبات الجامعية الأخرى سواء أكان ذلك داخل أو خارج المكتبة.
- إصدار نشرات دورية وغير دورية تبين البرامج والأنشطة والخدمات التي تقدمها المكتبة.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات:

تعدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المؤسسات والمنظمات الربحية إلى المؤسسات والمرافق العامة لتحقيق جودة خدماتها، ذلك لأن الجودة الشاملة قد أثبتت نجاحها في زيادة الإنتاجية وتخفيض تكلفة الأداء وتحسين جودة المنتج أو الخدمة المقدمة للمستفيدين، وأصبح لزاما على المؤسسات والمنظمات الخدماتية ومنها المكتبات أن تبدأ بالتوجه نحو إدارة الجودة الشاملة حتى تستطيع مواجهة التحديات العامة والتي ذكرها الترتوري وجويحان(2009، 205): انخفاض الإنتاجية، وزيادة التكاليف، ونقص الموارد المالية، وتبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة، وتدني مستوى رضا المستفيدين، وتدني مستوى الرضا الوظيفي والولاء لدى العاملين، والمنافسة الوطنية والإقليمية والعالمية، والتغير في سلوك المستفيد الذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لاختيار المنتج أو الخدمة بغض النظر عن مصدرها.

وركزت تعريفات الباحثين لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات على الوفاء باحتياجات المستفيدين والخدمات المقدمة لهم؛ حيث عرفت بأنها مؤشر الجودة الشاملة بأنها الفائدة التي تتحقق من مقتنيات المكتبة للمستفيدين منها للوفاء باحتياجاتهم في أعمالهم، وكذلك للإدارات والبرامج التي تتبع المنظمة (Paul, 1979) المشار إليه من (الترتوري وجويحان، 2009، 205).

ويمكن هنا إجمال فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بالنقاط التالية(Lawes,1993,p142):

- توفير الأداة لقياس الأداء في مجال خدمات المعلومات.
- التأكيد على جودة الخدمة للعملاء والمستفيدين.
- تحسين النواحي الإدارية والتنظيمية ورفع كفاءة أدائها.
- رفع الروح المعنوية للعاملين.
- تدعيم حلقة الربط بين خدمات المعلومات والقطاع الإداري وتنميته.

وأهم المراحل التي تمر بها إدارة الجودة الشاملة في أثناء التطبيق في المكتبات (الترتوري وجويحان،2009، 208-209):

- إيجاد الثقافة التنظيمية الملائمة لتطبيق الجودة.

- تكوين فريق من أجل التحسين والجودة.
- تحديد مشاريع وخطط خاصة بتحسين الجودة.
- تدريب عناصر على إدارة الجودة الشاملة وبيان أهميتها.

مكتبات جامعات جنوب الأردن

سيتم هنا تناول نبذه سريعة عن المكتبات الجامعية التي شملتها الدراسة وهي:

مكتبة جامعة مؤتة

تقدم مكتبة جامعة مؤتة الخدمات المكتبية للطلبة وأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية والمجتمع المحلي وذلك بتوفير ما يلزمهم من مواد مكتبية بمختلف أشكالها وتنظيمها وتخزينها وتيسير سبل الإفادة منها. ومن أهدافها توفير المواد المكتبية بأشكالها كافة لتتمكن الجامعة من القيام بمهامها في التعليم والبحث العلمي، وذلك باختيار المواد التي تتلاءم واحتياجات المستفيدين. وتنظيم تلك المجموعات بفهرستها وتصنيفها وإعداد الكشافات والمستخلصات. وتقديم الخدمات المكتبية التي تتضمن الإعارة الداخلية والخارجية وخدمات المراجع وإرشاد القراء والتصوير وخدمة استرجاع المعلومات المتخصصة وتدريب المستفيدين على الإفادة من المجموعات وتقديم الوسائل والأجهزة التي تساعد في إنجاز أبحاثهم ؛ أو رفد مقرراتهم الدراسية بالمواد التعليمية الأكاديمية.

وتضم مكتبة الجامعة أكثر من (850) ألف كتاب، بالإضافة إلى الاشتراك في (22) مجلة طبية متخصصة، وترتبط المكتبة بخدمات الإنترنت عن طريق الحواسيب الحديثة ومكملاتها، والمكتبة في تطور مستمر؛ لتكون مكتبة طبية متميزة في جنوب المملكة (جامعة مؤتة، 2016).

مكتبة جامعة الحسين بن طلال/معان

تأسست المكتبة بوصفها مكتبة مستقلة لجامعة الحسين بن طلال عام 1999، وأطلق عليها اسم مكتبة الأمير الحسين بن عبد الله في عام 2005، ومنذ السنة الدراسية الأولى (2000/1999) استطاعت المكتبة أن تحقق نمواً وتطوراً سريعا، ويعتبر مبنى المكتبة الجديد معلماً حضارياً بارزاً من معالم الجامعة. حيث تم بنائه وفق أحدث التصاميم المعمارية، المستوحاة من الطراز المعماري الإسلامي ومنسجماً مع بقية مباني الجامعة ومرافقها, متوسطا مباني الجامعة وبمثابة القلب النابض لها، ويتكون المبنى من ثلاثة طوابق

بمساحة إجمالية مقدارها (11.000م2)، بالإضافة إلى ذلك، هناك أقسام المكتبات التالية: قسم التزويد، قسم التصنيف والفهرسة، قسم الإعارة، قسم المراجع والدوريات، وإدارة التطبيقات وخدمات الكمبيوتر. في الطابق الأول يضم الكمبيوتر، أجهزة قواعد البيانات؛ والمواد الرقمية كذلك، وتضم مكتبة الجامعة ما يقرب من (150) ألف كتاب ومرجع ودوريات متعددة (جامعة الحسين، 2016).

مكتبة جامعة الطفيلة التقنية/ الطفيلة

تأسست مكتبة الجامعة مع تأسيس جامعة الطفيلة التقنية في عام 2005م، ومنذ ذلك التاريخ شهدت المكتبة نمواً وتطوراً سريعين، سواء من خلال زيادة عدد مقتنياتها والتنوع فيها أو الخدمات التي تقدمها للمستفيدين منها من أعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين في الجامعة أو الباحثين من المجتمع المحلي، وتعمل المكتبة على توفير مصادر المعلومات الورقية والالكترونية وتقوم بمعالجتها فنياً من خلال فهرستها وتصنيفها وترتيبها على الرفوف حسب خطة التصنيف المعتمدة وهي خطة تصنيف مكتبة الكونجرس الأمريكي، وكذلك استخدام قواعد الفهرسة الانجلو–أمريكية، كما تعتمد المكتبة نظام الأفق (Horizon) في فهرسة مقتنياته. وتبلغ مقتنيات المكتبة حالياً (39) ألف مادة مكتبية تقريباً من كتب ورسائل جامعية ومراجع و مواد سمعية وبصرية وأقراص مدمجة.كما تقوم المكتبة بالاشتراك بالدوريات العربية والعالمية المحكمة التي تساعد الباحثين وتدعم البحث العلمي في الجامعة. وتشترك المكتبة بقواعد البيانات العالمية مثل(EBSCO),(Ebrary) و(Springer)، وبعض قواعد البيانات الأخرى التي تشترك بها خلال مركز التميز (تجمع المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية) ويمكن الدخول لهذه القواعد من خلال الروابط الموجودة على موقع الجامعة على الانترنت(جامعة الطفيلة التقنية، 2016).

2.2 الدراسات السابقة

تم تناول الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وتم ترتيبها وفقا للتسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم كما يلي:

أجرت شرف(2012) دراسة هدفت تعرف الخدمات التي تقدمها مكتبات كل من الجامعات التالية (جامعة دمشق، وجامعة حلب، وجامعة تشرين، وجامعة البعث، وجامعة

الفرات) ومستوى الخدمة وأنواع وأحجام المصادر المتوفرة ومدى تطبيق المعايير الخاصة بالحجم والخدمات، ومن أبرز نتائجها وجود نقص كبير بالخدمات التي تقدمها المكتبات ومقتنياتها والعاملين، وقلة عدد مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات، وانعدام التعاون والتبادل بين مكتبات الجامعات السورية وانحصار خدماتها بالإعارة الداخلية فقط.

أجرى الهنداوي (2007) دراسة هدفت تعرف واقع المكتبات الجامعية الفلسطينية من حيث مدى كفاية وكفاءة المقومات المادية المتوفرة مثل: المباني، الأثاث، التجهيزات، والتنظيم الإداري. واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي والمنهج البحثي التاريخي، وأكثر من أداة لجمع البيانات مثل: استمارة البحث، واستبانة المستفيدين، والمقابلة المقننة، والملاحظة المنظمة. وتم تطبيق الدراسة على كافة المكتبات الجامعية الفلسطينية في الضفة الغربية وقطاع غزة عدا واحدة، كما تم تصميم استبانة وزعت على المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية في محافظات غزة، وشملت العينة أكاديميين، وطلبة دراسات عليا، وطلبة السنة الأخيرة. وتوصلت الدراسة إلى افتقار بعض المكتبات موضوع الدراسة لوجود اللوائح الداخلية، وأدلة الإجراءات، وأدلة التوصيف الوظيفي، والسياسات العامة المكتوبة التي تنظم وتضبط سير العمل. والنقص الواضح في عدد المتخصصين في كثير من المكتبات موضوع الدراسة. واحتياج الكثير من المستفيدين لزيادة الاهتمام بهم من خلال إكسابهم لمهارات استخدام المكتبات والبحث في مصادر المعلومات فيها، وتشجيعهم للتردد على المكتبات.

وأجرى مرعي (2007) دراسة هدفت تعرف واقع الخدمات المكتبية المقدمة في المكتبات الجامعية الفلسطينية من وجهات نظر المستفيدين، كما هدفت إلى تعرف مدى اختلاف استجابة المستفيدين وذلك تبعاً لمتغيرات الدراسة: الجامعة، فئة المستفيدين، الجنس، التخصص، عدد سنوات الخبرة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين والإداريين والمستوى الدراسي للطلاب. تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، الموظفين والإداريين في الجامعات الفلسطينية خلال العام الدراسي (2005-2006) وبلغ عددهم (42756) فرداً منهم (38876) طالباً، (1915)عضو هيئة تدريس، (1974) موظفا إدارياً موزعين على سبع جامعات، أما عينة الدراسة فقد اشتملت على (971) مستفيداً منهم (777)طالباً، (96) عضو هيئة تدريس، (98) موظفاً إدارياً أي بنسبة (2%) من الطلاب، (5%) من أعضاء هيئة التدريس والموظفين والإداريين. ومن أهم

النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تقدير المستفيدين للخدمات المكتبية في الجامعات الفلسطينية من الدرجات المتوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي بالنسبة للدرجة الكلية لمجالات الدراسة (2.31). وأن تقدير المستفيدين لمجالات الخدمات المكتبية في الجامعة الفلسطينية جاء ترتيبها على النحو التالي: مجال بيئة المكتبة بمتوسط حسابي (2.50)، ثم مجال مصادر المعلومات بمتوسط حسابي (2.20)، ثم مجال الخدمات المكتبية بمتوسط حسابي (2.23). وهناك معوقات تواجه الخدمات المكتبية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين أهمها: موقع المكتبة، مصادر المعلومات قليلة، الخبرة التي تنقص موظفي الخدمات وقلة كفاءتهم في التعامل مع المستفيدين، وقلة أجهزة الحاسوب المتاح عليها خدمات الانترنت.

أجرى شودهاري (Chowdhary, 2006) دراسة بعنوان: إدارة المكتبات الجامعية: دراسة مقارنة بين مكتبة جامعة ويسترن كاب ومكتبة جامعة داكا هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع مكتبتين جامعيتين (ويسترن كاب، وداكا) في دولتين مختلفتين (جنوب أفريقيا، وبنغلاديش) وإجراء مقارنة بينهما، كما هدفت إلى تعرف كيفية تطبيق وظائف الإدارة في كلا المكتبتين. واستخدم الباحث عدة طرق لجمع البيانات، الاستبانة، المقابلة، الملاحظة، ووثائق المعلومات كما أخذت عينة الدراسة من مستخدمي المكتبات، وأمناء المكتبات، وطاقم العاملين بالمكتبات. واستخدمت الدراسة إطار القيم المتعارضة لتقييم ورسم شكل أو صوره جانبية للثقافة السائدة في المنظمة من خلال مساعدة الأفراد في تحديد الحركات الثقافية الموجودة في المنظمة ووظفت الدراسة أنماط الثقافة الأربعة في إطار القيم المتعارضة (ثقافة العشيرة، وثقافة السوق، وثقافة التدرج الهرمي، والثقافة التي تركز على السلوك المؤقت لمواجهة مشكلات معينة) كأساس تقييم. وقد تم جمع البيانات من خلال استبيان مسح موزع على (86) من المديرين العاملين في شؤون الطلاب، استرد منها (43) عبر البريد الالكتروني وموقع على الانترنت أقيم لهذا الغرض إضافة لعدد من الزيارات الميدانية لجمع البيانات من الموقع البحثي. وتوصلت الدراسة أن هناك نقص في الدعم المادي في المكتبتين الجامعيتين، الأمر الذي أدى ضعف معظم المكتبات. وتستخدم المكتبتان كادراً من غير المتخصصين بالرغم من حاجة الخدمات المكتبية لمتخصصين.وأن هناك حاجة لتطوير خدمات الإعارة بين المكتبتين، البحث على الانترنت، البحث في

الأقراص المدمجة والدوريات والوسائط المتعددة في مكتبة جامعة داكا، بينما مكتبة جامعة "ويسترن كاب" لديها أغلب هذه الوسائل، وبالرغم من ذلك فهي تحتاج الى بعض التحسين.وانه لا يؤخذ برأي الموظفين في المكتبتين فيما يخص قرارات سياسة خدمات المكتبة.

أجرى سيموند وعندليب (Simmonds & Andaleeb 2001) دراسة بعنوان: المكتبات الأكاديمية ومعرفة دورها والعوامل المؤثرة على استخدامها مثل: جودة الخدمة، المصادر، وسمات المستفيدين. وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى واقع المكتبات الأكاديمية ومعرفة دورها، وتفحص بعض العوامل المؤثرة في استخدامها مثل: جودة الخدمة، المصادر، وسمات المستفيدين، وقد أجريت هذه الدراسة في ثلاث مكتبات أكاديمية في مدينة "أري" بولاية "بنسلفانيا" الأمريكية على مدى ثلاث فصول دراسية، ووزعت الاستبانة على عينة الدراسة البالغ عددها (210) طلاب موزعين على المكتبات الثلاث، وكان العائد منها (188) استبانه، حيث استخدم الباحثان أداتان للحصول على المعلومات وهما المقابلة وذلك من خلال مقابلة المسئولين في المكتبات، وتم توزيع الاستبانة على المستفيدين من خدمات المكتبات. وتوصلت الدراسة أن جودة الخدمة من العوامل التي لها تأثير واضح على تكرار استخدام المكتبة من المستفيدين. ويوجد تأثير لجنس المتردد على استخدام المكتبة، فالإناث يستخدمن المكتبة أقل من الذكور.ورغبة المستفيدين بزيارة المكتبة لها تأثير كبير على كثرة ترددهم عليها، ويتبع ذلك المصادر المستخدمة ثم الجنس. ومن التوصيات التي خرجت بها الدراسة:القيام بدراسات حول سلوك المستفيدين وخصوصا الإناث منهم.وتقديم كافة التسهيلات للمستفيدين من خدمات المعلومات وخاصة في مجالي المعلومات والتقنيات.

أجرى الشريدي (2000) دراسة هدفت تعرف واقع مجتمع المستفيدين في مكتبات جامعة قاريونس وسماته، ومدى توافر الإمكانات المادية والبشرية التي تتطلبها خدمة المستفيدين، وكيفية بناء المجموعات وإعدادها فنياً، ومدى كفاية المجموعات وتوازن موضوعاتها بما يتوافق واحتياجات المستفيدين والبنية الإدارية لها، وأنماط الخدمات المقدمة ومدى الرضا عنها. توصلت الدراسة إلى أن هناك سعي حثيث من إدارات المكتبات لتوفير مصادر وأوعية معلومات متنوعة بحيث تعمل على توازن الموضوعات داخلها بما يتوافق

مع احتياجات المستفيدين وتنويع أنماط الخدمات المقدمة فيها (التقليدية والمحوسبة) لنيل رضا المستفيدين.

أجرى سبزواري (Sab zwary,1982) دراسة بعنوان معايير المكتبات الجامعية في الباكستان: قامت هذه الدراسة بعرض بعض القضايا المتعلقة بالموضع مثل المقصود بالمعايير وأهميتها في المكتبات، ودور المكتبة الجامعية في العملية التعليمية، وكذلك شملت عرض لأهم المحاولات السابقة الخاصة بأعداد معايير للمكتبات الجامعية في الباكستان، ومن ثم دراسة العناصر والأنشطة المكتبية في ضوء المعايير الموحدة في دول العالم المتقدم وخاصة أمريكا وبريطانيا، مع الإشارة إلى الوضع الراهن للمكتبات الجامعية في الباكستان، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من المعايير التي تصلح للمكتبات الجامعية الباكستانية وتضمنت العناصر التالية (الهيئة الإدارية للمكتبة، الميزانية، العاملون، المجموعات المكتبية، المباني، قسم التزويد، قسم الفهرسة، قسم المواد السمعية والبصرية والمجموعات الخاصة، قسم الدوريات،قسم خدمات القراء،قسم الدعاية والنشر.

التعليق على الدراسات السابقة

عند استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدارسة وجد أن بعضاً من هذه الدراسات تناول واقع الخدمات المقدمة في المكتبات أو مدى الاستفادة منها كدراسة (الهنداوي،2007) ودراسة (مرعي،2007)، ودراسة (شرف،2012)، ودراسة Simmonds (& Andaleeb 2001)، فيما تناولت دراسات أخرى مدى الاستفادة أو واقع المستفيدين من خدمات المكتبة كدراسة (الشريدي،2000)، فيما استقصت دراسات أخرى معايير المكتبات الجامعية كدراسة (Sab zwary,1982)، وقارنت دراسات أخرى بين المكتبات كدراسة (Chowdhary 2006).

استفادت الدراسة من الدراسات السابقة من خلال استعراض واقع الخدمات المكتبية والتعرف على معايير جودة الخدمات المقدمة، كما استفادت من المنهجية والتصميم المعروضة في الدراسات السابقة.

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها هدفت إلى بيان مستوى جودة الخدمات المكتبية في جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

تضمن هذا الفصل منهج الدراسة ومجتمعها وعينتها، إضافة إلى أداتها وصدقها وثباتها، ومتغيرات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة فيها.

1.3 منهج البحث

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي كونه المنهج الأنسب في مثل هذه الدراسات.

2.3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من طلبة جامعات جنوب الأردن (جامعة مؤتة، وجامعة الطفيلة التقنية، وجامعة الحسين بن طلال) المسجلين على الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي (2015–2016)، والذي يبلغ عددهم في جامعة مؤتة (18625) طالباً وطالبة، وفي جامعة الحسين بن طلال (7500) طالباً وطالبة، وفي جامعة الطفيلة التقنية (6852) طالباً وطالبة حسب إحصائيات دوائر القبول والتسجيل في كل جامعة.

3.3 عينة الدراسة

تكونت العينة من خلال اختيار كليات في الجامعات بطريقة عنقودية عشوائية والتي تكونت من (839) طالباً وطالبة من الجامعات الثلاثة (جامعة مؤتة، وجامعة الطفيلة، وجامعة الحسين بن طلال)، والجدول (1) يبين توزع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها.

الجدول (1)

توزع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	368	%43.86
	أنثى	471	%56.14
المجموع		839	%100
التخصص	علمي	368	%43.86
	إنساني	471	%56.14
المجموع		839	%100
التقدير	ممتاز	248	%29.56
	جيد جدا	277	%33.02
	جيد	246	%29.32
	مقبول	68	%8.10
المجموع		839	%100
البرنامج الدراسي	دراسات عليا	197	23.48
	بكالوريوس	642	%76.52
المجموع		839	%100
الجامعة	جامعة مؤتة	448	%53.40
	جامعة الطفيلة	167	%19.90
	جامعة الحسين	224	%26.70
الكلي		839	%100

4.3 أداة الدراسة

تم تطوير أداة لغايات الدراسة بالاعتماد على الدراسات السابقة والأدب التربوي ذات الصلة كدراسة مرعي (2007)، ودراسة الهنداوي (2007)، ومعايير ضمان الجودة ومعايير الاعتماد الصادرة عن هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، وتكونت الاستبانة في صورتها الأولية من (48) فقرة موزعة على أربعة مجالات (ملحق أ).

5.3 صدق الأداة

للتأكد من صدق أداة الدراسة تم استخدم الصدق المحتوى، وذلك بعرض الاستبان بصورتها الأولية على (12) من المحكمين من أصحاب الخبرة في مجال علم المكتبات، والإدارة التربوية ملحق (ج). وذلك بهدف التعرف إلى (درجة مناسبة الفقرة، ودرجة وضوحها، ودرجة انتمائها، وإجراء التعديل المقترح في حالة غير كونها مناسبة) وتم إجراء التعديلات التي أقترحها المحكمون والتي تم الاتفاق عليها بنسبة (80% فأعلى)، واستقرت الاستبانة بصورتها النهائية على (43) فقرة، بعد حذف (5) فقرات من الاستبانة، مقسمة إلى أربعة مجالات هي: (أنظر ملحق ب).

المجال الأول: الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين، وغطي بالفقرات من (1−12).

المجال الثاني: الإعلام والترويج لخدمات المكتبة، وغطي بالفقرات من (13−23).

المجال الثالث: الخدمات التقنية في المكتبة، وغطي بالفقرات من (24−34).

المجال الرابع: كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة وتخصصيته، وغطي بالفقرات من (35−43).

6.3 ثبات الأداة

تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام الاختبار وإعادة الاختبار وذلك بتوزيع الأداة على عينة مكونة من (35) طالباً وطالبة من داخل مجتمع الدراسة وخارج عينتها مرتين بفارق أسبوعين ثم حساب معامل الارتباط بيرسون، واستخدام الاتساق الداخلي وفقاً لمعادلة كرونباخ ألفا.

جدول (2)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية

المجال	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة وتخصصيته	0.79	0.79
الإعلام والترويج لخدمات المكتبة	0.82	0.86
الخدمات التقنية في المكتبة،	0.84	0.84
الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين	0.77	0.83
الدرجة الكلية	0.92	

ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (2) أن قيم معاملات ثبات الإعادة للمجالات تراوحت بين (0.772-0.835) وعلى الدرجة الكلية بلغ معامل الثبات (0.924)، أما قيم معامل الاتساق الداخلي فقد تراوحت بين (0.79-0.86)وتعد هذه القيم ملائمة لغايات إجراء هذه الدراسة.

7.3 متغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة:

- النوع الاجتماعي وله فئتان (ذكر، وأنثى)
- التخصص وله فئتان (علمي، إنساني)
- البرنامج الدراسي وله مستويان (بكالوريوس، ودراسات عليا)
- التقدير وله أربعة مستويات (ممتاز، وجيد جداً، وجيد، ومقبول).
- الجامعة وله ثلاث فئات (جامعة مؤتة، جامعة الطفيلة، جامعة الحسين).

المتغيرات التابعة:

- مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة

8.3 تصحيح أداة الدراسة

اعتمد سلم ليكرت الخماسي لتدريج أداة الدراسة، بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس (أوافق بشدة، أوافق،غير متأكد، أعارض، أعارض بشدة) وهي تمثل رقمياً (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب، وقد تم اعتماد المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج:

من 1 - 2.33 منخفضة

من 2.34- 3.67 متوسطة

من 3.68- 5 مرتفعة

وقد تم احتساب المعيار السابق من خلال استخدام المعادلة التالية:

طول الفئة = الحد الأعلى للمقياس (5) – الحد الأدنى للمقياس (1) / عدد الفئات المطلوبة (3)

$$5-1 \;/\; 3 \qquad = 1.33$$

ومن ثم إضافة الجواب (1.33) إلى نهاية كل فئة.

9.3 المعالجات الإحصائية

لغايات الحصول على نتائج الدراسة استخدمت التحليلات الإحصائية كما يلي:

- للإجابة على السؤال الأول تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الأداة ولفقراتها وللدرجة الكلية.
- للإجابة على السؤال الثاني تم استخدام تحليل التباين المتعدد.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

تنـاول هـذا الفصـل عرضـاً مفصـلا للنتـائج المتعلقـة بالإجابـة عـن أسـئلة الدراسـة، ومناقشـة النتائج والتوصيات.

1.4 عرض النتائج

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول:

ما مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة؟

للإجابة عن السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة، على مستوى المجالات وعلى مستوى كل مجال على حده وكما يلي:

على مستوى المجالات ككل

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والمستوى للمجالات بشكل عام والمجالات مجتمعة، والجدول (3) يوضح ذلك

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة مرتبة تنازليا

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة وتخصصيته	3.63	.63	1	متوسط
الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين	3.57	.58	2	متوسط
الإعلام والترويج لخدمات المكتبة	3.52	.64	3	متوسط
الخدمات التقنية في المكتبة	3.49	.65	4	متوسط
الكلي	3.55	.51		متوسط

يبين الجدول(3) أن مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة جاء متوسطاً للكل، ولجميع المجالات، وبمتوسط حسابي بلغ (3.55) وانحراف معياري (0.51)، وجاء مجال "كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة وتخصصيته" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.63) وانحراف معياري(0.63)، في حين جاء مجال "الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين" في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي بلغ (3.57) وانحراف معياري (0.58)، وجاء مجال "الإعلام والترويج لخدمات المكتبة" بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي بلغ (3.52) وانحراف معياري (0.64)، وجاء مجال "الخدمات التقنية في المكتبة" بالمرتبة الرابعة والأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.49) وانحراف معياري (0.65).

على مستوى فقرات كل مجال

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والمستوى لكل فقرة من فقرات المجالات وعلى النحو الآتي:

المجال الأول: الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذا المجال، والجدول (4) يبين ذلك.

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة مرتبة تنازليا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تقدم المكتبة خدمة تدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادرها.	3.90	.99	1	مرتفع
2	تزود المكتبة المستفيدين باحتياجاتهم من مصادر المعلومات بانتظام	3.82	.89	2	مرتفع
3	تنوع المكتبة مصادر المعلومات بالشكل الذي يغطي احتياجات المستفيدين	3.70	1.00	3	مرتفع

11	تمتاز خدمة الإعارة في المكتبة بالسرعة والدقة	3.69	1.02	4	مرتفع
4	تنظم المكتبة مصادر المعلومات بالشكل الذي يسهل استخدامه من قبل المستفيدين	3.69	1.01	4	مرتفع
5	توفر المكتبة مصادر للمعلومات تتناسب مع جميع تخصصات المستفيدين	3.62	1.09	6	متوسط
9	توفر المكتبة لوحات إرشاديه للمستفيدين.	3.61	1.05	7	متوسط
12	تقيِّم المكتبة جودة خدماتها باستمرار	3.49	1.08	8	متوسط
8	تسخر إدارة المكتبة كافة إمكانياتها لخدمة المستفيدين من مقتنياتها	3.43	1.04	9	متوسط
10	توفر المكتبة خدمة مرجعية للرد على الاستفسارات الدقيقة في الموضوعات المعمقة	3.41	1.09	10	متوسط
6	توفر مكتبة الجامعة مصادر المعلومات المطبوعة والالكترونية بشكل كاف	3.38	1.02	11	متوسط
7	تعمل إدارة المكتبة جولات تعريفية للطلبة الجدد لتعريفهم بمرافقها	3.12	1.23	12	متوسط
	الكلي	3.57	.5 8		متوسط

يبين الجدول(4) أن مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة جاء متوسطاً، وبمتوسط حسابي بلغ (3.57)، وانحراف معياري (0.58)، وحصلت فقرات مجال "الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين" على درجات تفاوتت بين المرتفع والمتوسط، وتراوح المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بين (3.90-3.12)، وجاءت الفقرة رقم (1) والتي نصها "تقدم المكتبة خدمة تدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادرها" بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.90) وانحراف معياري (0.99)، في حين جاءت الفقرة رقم (7) والتي نصها "تعمل إدارة المكتبة جولات تعريفية للطلبة الجدد لتعريفهم بمرافقها" في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.12) وانحراف معياري (1.23).

المجال الثاني: الإعلام والترويج لخدمات المكتبة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذا المجال، والجدول (5) يبين ذلك.

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن مستوى الإعلام والترويج لخدمات المكتبة في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة مرتبة تنازليا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
13	يعد موقع مبنى المكتبة متوسطاً ومناسبا لجميع الكليات	3.96	1.20	1	مرتفع
14	تتناسب ساعات دوام المكتبة مع حاجات المستفيدين	3.86	1.02	2	مرتفع
15	يتوافر في مبنى المكتبة البيئة المناسبة للدراسة من حيث (الإضاءة والتهوية والتكييف)	3.74	1.06	3	مرتفع
16	يتوافر في المكتبة المقاعد والطاولات الكافية للمستفيدين	3.63	1.15	4	متوسط
17	توفر المكتبة جواً مناسباً للقراءة يحترم الخصوصية	3.59	1.13	5	متوسط
22	تتسم سياسة المكتبة في التعامل مع المستفيدين بالمرونة	3.52	.99	6	متوسط
20	تشارك المكتبة في معارض الكتب المختلفة	3.45	.96	7	متوسط
23	تضع أدارة المكتبة صندوق للمقترحات والشكاوي لمتابعتها	3.40	1.05	8	متوسط
21	تعلن المكتبة للمستفيدين عن تعليمات استخدام مرافقها باستمرار	3.29	1.10	9	متوسط
18	تصدر المكتبة نشرات تعريفية (ورقية وإلكترونية) للخدمات التي تقدمها	3.19	1.18	10	متوسط

19	تعقد المكتبة المحاضرات واللقاءات والندوات لأبناء المجتمع المحلي	3.11	1.14	11	متوسط
	الكلي	3.52	.64		متوسط

يبين الجدول (5) أن مستوى الإعلام والترويج لخدمات المكتبة في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة جاء متوسطاً، وبمتوسط حسابي بلغ (3.52)، وانحراف معياري (0.64)، وحصلت فقرات مجال "الإعلام والترويج لخدمات المكتبة" على درجات تفاوتت بين المرتفع والمتوسط، وتراوح المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بين (3.96 – 3.11)، وجاءت الفقرة رقم (13) والتي نصها" يعد موقع مبنى المكتبة متوسطاً ومناسبا لجميع الكليات" بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.96) وانحراف معياري (1.20)، في حين جاءت الفقرة رقم (19) والتي نصها " تعقد المكتبة المحاضرات واللقاءات والندوات لأبناء المجتمع المحلي" في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.11) وانحراف معياري (1.14).

المجال الثالث: الخدمات التقنية في المكتبة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذا المجال، والجدول (6) يبين ذلك.

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن مستوى الخدمات التقنية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة مرتبة تنازليا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
24	توفر المكتبة الخدمات الإلكترونية مثل: (الانترنت والبحث الالكتروني والاتصال وخدمات الوسائل السمعية والبصرية)	4.04	1.02	1	مرتفع
26	توفر المكتبة بنية تحتية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة مرافقها	3.60	1.00	2	متوسط
25	تعلم المكتبة روادها بكل ما هو جديد بشكل دوري (الإحاطة الجارية)	3.57	.99	3	متوسط

28	توفر المكتبة أجهزة حاسوب مخصصة للبحث في الفهرس الآلي	3.49	1.11	4	متوسط
30	توفر المكتبة خدمة الدخول إلى قواعد البيانات الإلكترونية	3.42	1.04	5	متوسط
33	توفر المكتبة خدمات التصوير داخلها	3.42	1.26	5	متوسط
32	تحدث المكتبة تحدث موقعها الإلكتروني باستمرار	3.40	1.06	7	متوسط
31	توفر المكتبة خدمة تجديد الإعارة إلكترونياً	3.36	1.10	8	متوسط
29	تمكن المكتبة المستفيدين من الوصول إلى مصادرها من خارج الجامعة	3.36	1.09	8	متوسط
27	تقدم المكتبة خدمات الحجز الالكتروني	3.35	1.02	10	متوسط
34	توفر المكتبة على موقعها الالكتروني ما يلبي احتياجاتي	3.33	.85	11	متوسط
	الكلي	3.49	.65		متوسط

يبين الجدول (6) أن مستوى الخدمات التقنية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة جاء متوسطاً، وبمتوسط حسابي بلغ (3.49) وانحراف معياري (0.65)، وحصلت فقرات مجال" الخدمات التقنية في المكتبة " على مستوى متوسط ما عدا الفقرة (24) التي جاءت بمستوى مرتفع، وتراوح المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بين (4.04-3.33)، وجاءت الفقرة رقم (24) والتي نصها "توفر المكتبة الخدمات الإلكترونية مثل: (الانترنت والبحث الالكتروني والاتصال وخدمات الوسائل السمعية والبصرية" بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.04) وانحراف معياري (1.02)، في حين جاءت الفقرة رقم (34) والتي نصها "توفر المكتبة على موقعها الالكتروني ما يلبي احتياجاتي" في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.33) وانحراف معياري (0.85).

المجال الرابع: كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة وتخصصيته

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذا المجال، والجدول (7) يبين ذلك.

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة عن مستوى كفاءة الكادر الوظيفي وتخصصيته في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة مرتبة تنازليا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
35	يتوفر في المكتبة عدد كاف من الموظفين المتخصصين لتقديم الخدمة للمستفيدين	3.96	1.03	1	مرتفع
36	يتوافر في المكتبة موظفين لديهم القدرة الكافية على تحديد المشكلات ووضع الحلول المناسبة لها	3.77	.97	2	مرتفع
37	يمتلك موظفو الخدمات في المكتبة المعرفة بمحتوياتها	3.65	1.08	3	متوسط
39	يلتزم موظفو الخدمات في المكتبة بالميثاق الأخلاقي لمهنتهم	3.62	1.05	4	متوسط
40	يقدم أخصائيو المكتبة المساعدة للمستفيدين عند البحث عن المقتنيات التي يحتاجون إليها	3.58	1.01	5	متوسط
38	يمتلك موظفو الخدمات مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبة	3.58	1.10	5	متوسط
42	تمكن إدارة المكتبة المستفيدين من مراجعتها والتواصل معها بطريقة سلسة ومتاحة	3.55	1.10	7	متوسط
43	يمتلك موظفو المكتبة مهارات الاتصال والتواصل مع المستفيدين	3.49	1.08	8	متوسط
41	يمتلك موظفو الخدمات في المكتبة الدراية الكافية بجميع التشريعات المعمول بها في المكتبة	3.47	1.12	9	متوسط
	الكلي	3.63	.63		متوسط

يبين الجدول (7) أن مستوى كفاءة الكادر الوظيفي وتخصصيته في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة جاء متوسطاً وبمتوسط حسابي بلغ (3.63) وانحراف معياري (0.63)، وحصلت فقرات مجال "كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة وتخصصيته" على مستوى متوسط ما عدا الفقرة (35) والفقرة (36) التي جاءتا بمستوى مرتفع، وتراوح المتوسط الحسابي لجميع الفقرات بين (3.96–3.47)، وجاءت الفقرة رقم (35) والتي نصها "يتوفر في المكتبة عدد كاف من الموظفين المتخصصين لتقديم الخدمة للمستفيدين" بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.96) وانحراف معياري (1.03)، في حين جاءت الفقرة رقم (41) والتي نصها " يمتلك موظفو المكتبة مهارات الاتصال والتواصل مع المستفيدين" في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.47) وانحراف معياري (1.12).

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a\leq0.05$) في مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والجامعة، والتخصص، والتقدير، والبرنامج الدراسي)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام تحليل التباين المتعدد، لاستجابات أفراد عينة الدراسة في مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة باختلاف متغيرات (النوع الاجتماعي، والجامعة، والتخصص، والتقدير، والبرنامج الدراسي)، والجدول(8) يبين ذلك:

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة باختلاف متغيرات النوع الاجتماعي، والجامعة، والتخصص، والتقدير، والبرنامج الدراسي)

المتغير	الفئة	العدد		الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين	الإعلام والترويج لخدمات المكتبة	الخدمات التقنية في المكتبة	كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة وتخصصيته	الكلي
النوع الاجتماعي	ذكر	368	المتوسط الحسابي	3.53	3.48	3.49	3.59	3.52
			الانحراف المعياري	0.52	0.67	0.64	0.66	0.51
	أنثى	471	المتوسط الحسابي	3.60	3.55	3.48	3.66	3.57
			الانحراف المعياري	0.67	0.63	0.65	0.60	0.52
التخصص	علمي	368	المتوسط الحسابي	3.50	3.43	3.44	3.58	3.49
			الانحراف المعياري	0.56	0.64	0.63	0.63	0.51
	إنساني	471	المتوسط الحسابي	3.63	3.59	3.52	3.67	3.60
			الانحراف المعياري	0.58	0.64	0.65	0.63	0.51
البرنامج الدراسي	دراسات عليا	197	المتوسط الحسابي	3.30	3.24	3.21	3.43	3.27
			الانحراف المعياري	0.42	0.42	0.51	0.47	0.34
	بكالوريوس	642	المتوسط الحسابي	3.66	3.61	3.57	3.72	3.64
			الانحراف المعياري	0.59	0.68	0.66	0.64	0.53
التقدير	ممتاز	248	المتوسط الحسابي	3.60	3.54	3.53	3.71	3.60
			الانحراف المعياري	0.59	0.66	0.68	0.59	0.53
	جيدا جداً	277	المتوسط الحسابي	3.53	3.49	3.45	3.58	3.51
			الانحراف المعياري	0.58	0.66	0.65	0.67	0.52
	جيد	246	المتوسط الحسابي	3.58	3.52	3.48	3.59	3.54
			الانحراف المعياري	0.56	0.63	0.64	0.63	0.52
	مقبول	68	المتوسط الحسابي	3.61	3.57	3.49	3.60	3.56
			الانحراف المعياري	0.50	0.54	0.51	0.55	0.38
الجامعة	مؤتة	448	المتوسط الحسابي	3.58	3.53	3.50	3.64	3.56
			الانحراف المعياري	0.58	0.67	0.66	0.62	0.53
	الطفيلة	167	المتوسط الحسابي	3.51	3.50	3.46	3.59	3.52
			الانحراف المعياري	0.51	0.57	0.57	0.58	0.43
	الحسين	224	المتوسط الحسابي	3.61	0.51	3.48	3.63	3.56
			الانحراف المعياري	0.60	0.64	0.67	0.68	0.54

تشير النتائج الواردة في الجدول(8) إلى وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة حسب متغيرات (النوع الاجتماعي، والتخصص، والبرنامج الدراسي، والتقدير، والجامعة)، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات تم استخدام تحليل التباين المتعدد كما هو مبين في الجدول (9).

جدول(9)

تحليل التباين المتعدد لأثر متغيرات (النوع الاجتماعي، والتخصص والتقدير والبرنامج الدراسي والجامعة) على مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة

مصدر التباين	المتغير التابع	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	الدلالة الإحصائية
النوع الاجتماعي قيمة هوتلج (0.010)	الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين	.077	1	.08	.25	.61
	الإعلام والترويج لخدمات المكتبة	.133	1	.13	.34	.56
	الخدمات التقنية في المكتبة	.856	1	.86	2.14	.14
	كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة	.019	1	.02	.05	.82
	الكلي	.001	1	.00	.01	.94
التخصص قيمة هوتلج (0.010)	الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين	.877	1	.88	2.83	.09
	الإعلام والترويج لخدمات المكتبة	1.983	1	1.98	5.00	.06
	الخدمات التقنية في المكتبة	.127	1	.13	.32	.57
	كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة	.033	1	.03	.09	.76
	الكلي	.519	1	.52	2.11	.14
التقدير قيمة ويلكسلامبدا (0.985)	الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين	.458	3	.15	.49	.68
	الإعلام والترويج لخدمات المكتبة	.286	3	.10	.24	.86
	الخدمات التقنية في المكتبة	1.498	3	.50	1.25	.29
	كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة	3.150	3	1.05	2.80	.0 6
	الكلي	.959	3	.32	1.30	.27
البرنامج الدراسي قيمة هوتلج (0.093)	الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين	16.274	1	16.27	52.60	.00
	الإعلام والترويج لخدمات المكتبة	17.129	1	17.13	43.22	.00
	الخدمات التقنية في المكتبة	19.485	1	19.49	48.62	.00
	كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة	20.195	1	20.20	53.77	.00
	الكلي	18.235	1	18.24	74.27	.00
الجامعة قيمة ويلكسلامبدا (0.995)	الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين	.425	2	.21	.69	.50
	الإعلام والترويج لخدمات المكتبة	.621	2	.31	.78	.45
	الخدمات التقنية في المكتبة	.390	2	.20	.49	.61
	كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة	.248	2	.12	.33	.72
	الكلي	.307	2	.15	.63	.5 4
الخطأ	الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين	256.810	830	.31		

	الإعلام والترويج لخدمات المكتبة	328.932	830	.40
	الخدمات التقنية في المكتبة	332.650	830	.40
	كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة	311.749	830	.38
	الكلي	203.782	830	.25
الكلي	الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين	10984.042	839	
	الإعلام والترويج لخدمات المكتبة	10753.157	839	
	الخدمات التقنية في المكتبة	10552.438	839	
	كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة	11383.975	839	
	الكلي	10811.262	839	

تشير النتائج الواردة في الجدول (9) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) تعزى لأثر البرنامج الدراسي على مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة على المستوى الكلي وفي جميع المجالات، وجاءت هذه الفروقات لصالح طلبة البكالوريوس إذ بلغ متوسطه الحسابي على المستوى الكلي (3.64)، بينما بلغ متوسط طلبة الدراسات العليا (3.27).

كما تشير النتائج الواردة في الجدول (9) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) لأثر متغيرات (النوع الاجتماعي، والتخصص، والتقدير، والجامعة) على مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة على المستوى الكلي وفي جميع المجالات؛ إذ كانت الفروق بين المتوسطات الحسابية غير دالة إحصائياً عند مستوى ($0.05\geq\alpha$).

2.4 مناقشة النتائج

مناقشة نتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة.

من خلال النظر في النتائج يتضح أن المستويات الكلية المتعلقة لجودة الخدمات المكتبية جاء بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي بلغ (3.55). أي أن مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة جاءت بدرجة متوسطة. وهذا يبين أن واقع الجودة في المكتبات جيد لتوافقها مع المعايير الدولية لجودة المكتبات وتقاربها منها لحد ما، فعلى الرغم من الدعم المالي المنخفض المقدم لها نتيجة الضائقة المالية لجامعات الجنوب إلا إنها تقدم الخدمات

بمستوى متوسط للطلبة والمستفيدين منها عبر قنوات متعددة، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (مرعي، 2007)، بينما تختلف نتائج الدراسة مع دراسة (شرف،2012) ويمكن أن يعزى الاختلاف إلى أن دراسة (شرف،2012) أجريت في جامعات سوريا.

مناقشة النتائج المتعلقة بالمجال الأول: الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين

جاءت نتائج فقرات هذا المجال بمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.57)، أي أنه من وجهة نظر الطلبة فإن المكتبات تقدم خدمات جيدة للمستفيدين منها؛ وجاءت الفقرة رقم(1) "تقدم المكتبة خدمة تدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادرها" بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.90). وقد يعزى ذلك لحرص المكتبة وموظفيها على التعامل الجيد مع الطلبة، وتقديم المساعدة لهم فيما يخص عمليات الاستخدام للمصادر والتعامل معها وسهولة البحث عنها؛ وهذا ما يلاحظه الطلبة من خلال وقوف أحد الموظفين معهم على الحاسب الآلي، وتوجيهك نحو الخطوات الصحيحة في عملية البحث عن المصادر المطلوبة، ومتابعته بين المراجع خطوة بخطوة حسب دليل الفهرس ليتطابق مع قاعدة البيانات الإلكترونية.

كما جاءت الفقرة رقم(7) "تعمل إدارة المكتبة جولات تعريفية للطلبة الجدد لتعريفهم بمرافقها" في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.12). فمن وجهة نظر الطلبة فإن إدارة المكتبة على الرغم من تقديم العون والمتابعة للمستفيدين من خلال النوافذ الالكترونية والمتابعة الميدانية إلا أنها لا تلبي جميع متطلبات الواقع المكتبي فيما يخص تعريف الطلبة الجدد بمرافق المكتبة، فهي توجههم نحو المصدر الذي يبحثون عنه، وتدريبهم على كيفية استخدام قاعدة البيانات والبحث ضمن الفهرس المكتبي؛ إلا انه لا يوجد فريق ضمن الإدارة لتعريف الطلبة بما هو جديد أو عمل جولات ضمن المكتبة مع الطلبة الجدد، وقد ينوب في هذا الأمر بعض الموظفين كنوع من الخدمة المساندة للطلبة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالمجال الثاني: الإعلام والترويج لخدمات المكتبة

بالنظر إلى النتائج نجد أن متوسط هذا المجال بلغ (3.52)، وهذا يؤكد من وجهة نظر الطلبة أن المكتبة تتميز بمستوى جيد ومقبول إعلامياً وإنها لا توفر جهداً في سبيل الترويج لخدماتها ونشاطاتها ومكانتها في الجامعة والمجتمع المحلي كمصدر للمعلومات ومركز ثقافي، كما تتميز المكتبة بالجو المريح والهادئ مع توفر الإنارة والمنافذ الهوائية وهذا ما يلاحظه الطلبة أثناء ارتيادهم لها بحيث يخصص مقعدين وطاولة للمطالعة بجانب كل نافذة ومن خلال تجربة الطلبة وتعاملهم مع موظفي المكتبة يلاحظون مدى المرونة في التعامل مع المستفيدين ومعهم بشكل خاص بحيث يستطيعون استعارة الكتب وإرجاعها بكل سلاسة، وكذلك طرق طرح المكتبة للإعلانات على جدران المكتبة واللافتات المرشدة والموجهة للمستفيدين والتي تسهل من تنقلاتهم وحركتهم داخل المكتبة وتيسر لهم طرق البحث والاستفادة من المصادر.

وحازت الفقرة رقم(13) "يعد موقع مبنى المكتبة متوسطاً ومناسباً لجميع الكليات" على أعلى تقدير بمتوسط (3.96) وهذا ما لاحظه طلبة الجامعات الثلاثة حيث إن مركز الجامعة قريب من أغلب الكليات وتتوسطها وهي من المعايير الواجب توفرها بحيث تتوسط المكتبة الكليات وتكون على مقربة من جميع الطلبة.

وجاءت الفقرة رقم (19) "تعقد المكتبة المحاضرات واللقاءات والندوات لأبناء المجتمع المحلي" في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.11)، وعلى الرغم من المركز الثقافي الهام للمكتبة ودورها التوعوي لأبناء الجامعة والمجتمع المحلي إلا أنها لم تقم بالدور الكافي لذلك من وجهة نظر طلبة الجامعات الثلاثة فما زال يشوبها نوع من التقصير في هذا المجال، وقد يرجع ذلك لقلة تفاعل إدارة المكتبة في هذا المجال وأحيانا أخرى لعدم وجود مكان مناسب ضمن المكتبة لعقد مثل هذه اللقاءات والندوات.

مناقشة النتائج المتعلقة بالمجال الثالث: الخدمات التقنية في المكتبة

جاءت فقرات هذا المجال على المستوى الكلي بمستوى متوسط وبمتوسط (3.49) وهذا يؤكد وجهة نظر الطلبة حول دور المكتبة في الخدمات التقنية التي تقدمها من توفر الانترنت والحواسيب بشكل دائم ووجود الفهارس الالكترونية وقواعد البيانات وهناك صالات كبيرة لقواعد البيانات الالكترونية وتوفر الحواسيب المشغلة لها بحيث يمكن الوصول إلى

المرجع والبحث المطلوب بدقة ووقت قياسي كما أن موظف هذه الخدمات يمتاز بالروح الايجابية والمتعاونة بتقديم المساعدة وسبل الراحة للطلبة والمستفيدين، عدا عن غرف التصوير والتي لا توفر جهدا في العمل مع الطلبة وتلبية احتياجاتهم، وغيرها من مستلزمات الطلبة وسهولة الوصول والتعامل مع الطلبة.

وحازت الفقرة رقم (24) "توفر المكتبة الخدمات الالكترونية مثل: الانترنت والبحث الالكتروني والاتصال وخدمات الوسائل السمعية والبصرية" بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (4.04) فالمكتبة بالجامعات الثلاث تتوفر فيها خدمات الإنترنت بشكل جيد ودائم، والحواسيب، وأماكن الجلوس، وكذلك أجهزة السمع والكمرات المرفقة وأجهزة العرض وغيرها بحسب ما يلاحظه الطلبة أثناء ارتيادهم وتعاملهم مع المكتبة وحازت الفقرة رقم (34) "توفر المكتبة على موقعها الالكتروني ما يلبي احتياجاتي" في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.33) فبالرغم من توفر كافة مستلزمات ومتطلبات وخدمات المكتبة المقدمة للمستفيدين لها فإنها لا توفر كل ما يحتاجه المستفيد فقد لا يجد المستفيد جميع المصادر على الموقع الالكتروني، أو جميع الأبحاث والرسائل المتعلقة بالموضوع المراد البحث عنه، وخاصة في المواضيع غير المطروحة من قبل، والتي تمتاز بالجدية والحداثة من وجهة نظر الطلبة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالمجال الرابع: كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة وتخصصيته

جاءت فقرات هذا المجال على المستوى الكلي بمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي(3.63)، وهذا يؤكد من وجهة نظر الطلبة أن المكتبة توفر عدد جيد ومقبول من الموظفين الأكفاء في التعامل مع المستفيدين وتنوع اختصاصاتهم من قواعد البيانات وموظفي البيانات والاستقبال والإعارة والاسترجاع، عدا عن الروح المرنة والأخلاق الحسنة بطريقة التعامل وطرق التواصل لغوياً وتعبيرياً وأغلب الموظفين قادرين على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات.

وحازت الفقرة رقم (35) "يتوفر في المكتبة عدد كاف من الموظفين المتخصصين لتقديم الخدمة للمستفيدين" بالمرتبة الأولى وهذا يوضح وجهة نظر الطلبة حيث يبين أن المكتبة تتوفر بها عدد كاف من الموظفين يلبون استجابات الطلبة والمستفيدين من خدماتها بداية من موظفي الاستقبال وموظفي الإعارة والاسترجاع وكذلك المرشدين على استخدام

البيانات والفهارس، وموظفي مكتبة الرسائل وقواعد البيانات. وجاءت الفقرة رقم (41) "يمتلك موظفو المكتبة مهارات الاتصال والتواصل مع المستفيدين" في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.47)، وهذا من وجهة نظر الطلبة أن الموظفين قادرون على التعامل بشكل كبير مع المستفيدين ويتميزون بالليونة والأخلاق وكيفية التعامل مع تكنولوجيا المعلومات إلا أنهم اقل قدرة على المعرفة بتشريعات المكتبة فجميع الموظفين يقدمون التعامل السلس والأخلاقي مع المستفيدين دون النظر إلى التشريعات المطبقة، وجميع اهتمامهم وتركيزهم ينصب على كيفية خدمة المستفيد بغض النظر على التشريع المنصوص عليه، وذلك في اغلب حالات المراجعة اليومية عدا عن التشريعات العميقة داخل المكتبة كبراءة الذمة وغيرها فهناك قوانين بحاجة لها المستفيد.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) في مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والجامعة، والتخصص، والتقدير، والبرنامج الدراسي)؟

يتضح من خلال النتائج المتعلقة بهذا السؤال وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) تعزى لأثر البرنامج الدراسي على مستوى جودة الخدمات المكتبية في جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة على المستوى الكلي وفي جميع المجالات، وجاءت هذه الفروقات لصالح طلبة البكالوريوس؛ وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن طلبة البكالوريوس توقعاتهم من المكتبة أقل من توقعات طلبة الدراسات العليا من حيث الخدمات ونوعية المراجع والمصادر، كما أن الموضوعات التي يرغبون في التثبت من مصادرها وكتابة أبحاثهم من خلالها أقل عمقا من طلبة الدراسات العليا.

أما طالب الدراسات العليا فيعرف مسبقاً بمواقع المصادر حسب الفهارس والجدولة المكتبية لها، بالإضافة لبحثه بقسم الرسائل فهو على دراية بالأقسام المناسبة، بالرغم من وجود بعض المعيقات كنقص المصادر في بعض الموضوعات، وبالتالي فإن طلبة البكالوريوس هم الأقدر على وصف حال المكتبة في جامعات الجنوب من وجهة نظرهم ومستوى جودة الخدمات المقدمة فيها.

وفيما يتعلق بمتغيرات(النوع الاجتماعي، والتخصص، والتقدير، والجامعة) فلم تكن هناك فروق دالة إحصائيا عند مستوى ($0.05\geq\alpha$) فمتغير النوع الاجتماعي وبحسب النتائج الواردة يفسر عدم وجود فروق وذلك أن النوع الاجتماعي ليس له اثر على جودة المكتبات لأن المكتبة بتصميمها وموقعها المتوسط للكليات وموظفيها بنوعهم الاجتماعي لا يتداخل ذلك مع المستفيدين منها، فكفاءة الموظف واحدة لجميع المستفيدين وكذلك فإن الترويج الإعلامي يخدم كلا الطرفين دون تمييز ويشارك به الطرفان دون تمييز كذلك، كما أن الخدمات التقنية وقواعد البيانات والانترنت والحواسيب متاحة لكلا الجنسين، وأيضاً أماكن الجلوس والتصوير وكل ما يتعلق بتجهيزات المكتبة.

وفيما يتعلق بمتغير التخصص نلاحظ من خلال النتائج الواردة أن لا فروق في هذا المتغير بمستوى الجودة وذلك لأن جميع الكليات العلمية منها والأدبية قريبة من المكتبة وعلى نفس القدر ففي جامعة مؤتة تتوسط المكتبة كليات العلوم وإدارة الأعمال والتربية والحقوق وغيرها، كما تتوجه نحو المكتبة على نفس القدر من المساواة ، فهناك أقسام متخصصة للكليات العلمية وأخرى للكليات الأدبية ، ومكتبات الجنوب لا تألو جهداً في خدمة المستفيدين منها بكافة تخصصاتهم، والناظر إلى المكتبة في الجنوب يجد مصادر جميع التخصصات بالتساوي ، وبنفس القدر الذي يحتاجه الطلبة، ويرى أيضاً أن الخدمات مقدمة لجميع التخصصات دون تمييز أو حيادية في التعامل، وكذلك بالنسبة لقواعد البيانات وأجهزة الحاسوب فهي متاحة للجميع وأمام الجميع، وكذلك عمليات التصوير وأماكن القراءة والمطالعة.

أما فيما يتعلق بالنتائج الواردة في متغير التقدير نلاحظ عدم وجود فروق ظاهرة وهذا ما يفسره أن مستوى جودة المكتبات تتعامل مع جميع المستفيدين على حد سواء، ويرتادها جميعهم بغض النظر عن تقديرهم الأكاديمي، فالجميع يسعى لأن يطور من قدراته وأبحاثه كما يسعى للنجاح والجميع يسعى لإكمال واجباته وعمله الأكاديمي وتختلف توجهات المستفيدين من المطالعة والتزود بالكتب التي يفضلونها وهي معروضة للجميع، كما أن التقدير لا علاقة له بمستوى الجودة حيث إن مصادر المكتبة وقواعد بياناتها وتقنياتها مفتوحة أمام الجميع وللجميع، ولا يختلف تعامل الموظف أو كفاءته مع المستفيد مهما اختلف تقديره الأكاديمي، فهو يلبي احتياجاته بغض النظر عن تقديره الأكاديمي.

وفيما يتعلق بمتغير الجامعة فلا فروق في هذا المتغير بمستوى جودة الخدمات المقدمة من المكتبة، لأن مكتبات الجنوب جميعها لديها القدر الكافي من الموظفين وأصحاب الكفاءات، كما أنها جميعاً تتوسط الكليات باختلاف تخصصاتها، ولديها القدر الكافي من المصادر والمراجع وقواعد البيانات وأجهزة الحاسوب والانترنت، وهي ذات بيئة واحدة ويتم الترويج لهذه المكتبات بنفس الدرجة وغالبية مستفيديها من أبناء هذه البيئة، وجميع مكتبات الجنوب متقاربة في الحجم والتجهيزات والتقنية.

3.4 التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة يمكن إبراز التوصيات الآتية:

- تعزيز مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة.
- تحسين الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين وخاصة من طلبة الدراسات العليا.
- تحسين الإعلام والترويج لخدمات المكتبة من خلال الموقع الالكتروني للجامعات، وعمل زيارات ميدانية للطلبة للمكتبة للترويج لها.
- تحسين الخدمات التقنية في المكتبة وتزويد موقع المكتبة الالكترونية بخدمات الرسائل الجامعية والمجلات العلمية، والبحث عن مصادر المعلومات.
- تدعيم كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة بدورات تدريبية تؤهلهم لتحسين الخدمات التي يقدمونها.

المراجع

أولا: المراجع العربية

ابن منظور، جمال الدين. (2003). **لسان العرب**، دار الحرية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر.

الترتوري ، محمد عوض وجويحان، أغادير عرفات (2009) إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع،عمان ،الأردن.

جابلونسكي، جوزيف (1993) تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، **خلاصات**،العدد السادس.

جوران، جوزيف (1993) دليل جوران إلى تصميم الجودة: تخطيط جودة المنتجات والخدمات، **خلاصات**، ع(6).

خفاجي، عباس(1995)**الجودة الشاملة**، جامعة الإسراء،عمان ،الأردن.

دغمس، مصطفى (2009) **إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم**، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى.

دوبينيز، لويد وماسون، كلير(2000). **إدارة الجودة: التقدم والحكمة وفلسفة ديمينج**، ترجمة: حسن عبد الواحد. القاهرة: الجمعية المصرية لنشر المعرفة والثقافة العالمية.

الرقيب، محمد زايد، والترتوري، محمد عوض، والناصر، بشير مصطفى (2009) **إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية**، دار الحامد للنشر والتوزيع.

زايد، يسريه(1998)**المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات**، الدار المصرية اللبنانية .

سلامه، أسامة حسن (1999) **إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات الصحية في الأردن، دراسة حالة مستشفى الجامعة الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.

شحاته، حسن والنجار، زينب (2003) **معجم المصطلحات التربوية والنفسية** –الدار المصرية اللبنانية – القاهرة.

شرف، أنعام إبراهيم (2012) واقع المكتبات الجامعية الحكومية السورية، دراسة ميدانية، **مجلة رسالة المكتبة**، مجلد (47)، العدد (3)، ص78–108.

الشريدي، (2000) **واقع مجتمع المستفيدين في مكتبات جامعة قاريونس وسماته**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاريونس، ليبيا.

صادق، مصطفى عبدالعزيز(2014) قياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية الآداب في جامعة بغداد ، معهد الإدارة، الرصافة، قسم تقنيات المعلومات والمكتبات، **مجلة الأستاذ**، العدد210،المجلد الثاني، ص375-376.

عباس، قاسم (1991) ملامح الإدارة المكتبية في المنظمات الإدارية الحديثة، **مجلة الإداري**، س3،ع3، أكتوبر.

العلي، عبدالستار محمد (1996) تطوير التعليم الجامعي باستخدام أدارة الجودة الشاملة، ورقة عمل قدمت في **المؤتمر الأول للتعليم الجامعي الإداري والتجاري في العالم العربي**، جامعة الأمارات العربية المتحدة، العين، الأمارات العربية المتحدة، 12-14 مارس.

عليان، ربحي (2002) **إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.

عليان، ربحي والنجداوي، أمين (1999) **مقدمه في علم المكتبات والمعلومات**. ط1، دار الفكر للطباعه والنشر والتوزيع،عمان ، الأردن.

محمد، أحمد السيد عبدالحليم (2013) معايير تقييم مواقع المكتبات الجامعية، تم الاسترجاع بتاريخ 2016/5/4
http://www.slideshare.net/ahmedelagamy9/ss-30846301

المديرس، عبد الرحمن (2006)، إدارة الجودة في التعليم، **مجلة التربية**، العدد 12، ص112-138.

المعجم الوسيط (1998)، **مجمع اللغة العربية بالقاهرة**، الطبعة الثالثة.

مرعي،حمد الله رسمي (2007) **واقع الخدمات المكتبية في الجامعات الفلسطينية من وجهات نظر المستفيدين**، رسالة ماجستير غير منشورة، القدس:جامعة القدس.

النجار، فريد (2000) **إدارة الجامعات بالجودة الشاملة: رؤى التنمية المتواصلة**، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة.

النوايسه، غالب عوض(2000). **خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات**، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الهمشري، عمر أحمد وعليان، ربحي مصطفى (1995). **المرجع في علم المكتبات والمعلومات.** عمان: دار الشروق.

الهمشري،عمر أحمد(2001). **الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات،** دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن.

الهنداوي، رامي حامد إبراهيم،(2007). **المكتبات الجامعية الفلسطينية الحاضر والمستقبل،** رسالة ماجستير غير منشورة .جامعة القاهرة، كلية الآداب،القاهرة،مصر.

الورثان، عدنان أحمد (2008). **مشروع تطبيق الجود الشاملة خطوة بخطوة، الطبعة الثانية، وكالة التطوير التربوي/ الإدارة العامة للتقويم والجودة التربوية،** إدارة الجودة التربوية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Chowdhary, Salma, The management of Academic library : a comparative study of the western Cap library and Dhaka university library.(Doctorate),University of the Western Cape, South Africa,2006.

Costing, H. (1994) Reading in Total Quality Management, Copyright, by Har Court Brace & Company, Sandigo, New, York.

Crosby, Philip B. (1979). **Quality is Free**. New York: McGraw-Hill.

Dean J. W. Jr. & Brown D. E.(1994)، Management Theory and Total Quality: Improving Research and practice Through Theory Development " Academy of Management Review، 19, 1994,p. 392-418.

Deming,W.E.(1986), Out of the Crisis, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge.

Lawes, Ann (1993) The Benefits of Quality Management to the Library and Information Services Profession, Special Libraries, Vol. 84, No.3.

Peter, Willian, (1982) Harvard international Standards library, Trenda, Vol,31.

Sabzwari, G.A. (1982) University Library Standards For Pakistan: a proposal. Arab Journal for Librarianship and Information Science vo16, no2.

Simmonds, p & Andaleeb, S. Usage of Academic libraries : The Role of Service Quality – Resources and Users Characteristics Library Trends, Vol.4,pp.626-637,2001.

Young, M. (1997) Total Quality Portfolio: The Senior Executive Guide to implementing Quality", Strategic Direction Publisher. Vol. (1). USA.

ثالثاً: المواقع الالكترونية

موقع جامعة مؤتة، 2016، مكتبة الجامعة، تم الاسترجاع بتاريخ 2016/5/5 ومتوفر على موقع https://www.mutah.edu.jo/index.php?lang=ar

موقــع جامعــة الحســين بــن طــلال، 2016، مكتبــة الجامعــة، تــم الاســترجاع بتــاريخ 2016/5/20 ومتوفر على موقعhttp://ar.ahu.edu.jo/

موقع جامعة الطفيلة التقنية، 2016، مكتبة الجامعة، تم الاسترجاع بتاريخ 2016/5/23 ومتوفر على موقعhttp://www.heac.org.jo/

موقــع وزارة التعلــيم العــالي الأردنيــة ، 2016، مكتبــة الجامعــة، تــم الاســترجاع بتــاريخ 2016/5/16 ومتوفر على موقع *http://www.ttu.edu.jo/*

ملحق (أ)
الاستبانة في صورتها الأولية



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة مؤتـــــــة

عمادة الدراسات العليا

الأستاذ الدكتور .... المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

الموضوع : **تحكيم أستبانة لرسالة ماجستير في الإدارة التربوية**

لما لسعادتكم من باع طويل وخبرة قوية في مجال التحكيم، فأنني أمل منكم تحكيم أستبانتي المرفقة علماً بأنني أقوم بدراسة بعنوان **(مستوى جودة الخدمات المكتبية في جامعة مؤتة في ضوء معايير ضمان الجودة)** وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية بجامعة مؤتة وستكون الاستجابة على هذه الأستبانه حسب وصف مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، أرفض، أرفض بشدة0

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الباحث: خالد عودة الله البطـــوش

ت	الفقرات	الانتماء للمجال		الصياغة اللغوية		ملاحظات
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
المجال الأول: الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين						
1	تقدم المكتبة خدمة تدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادرها.					
2	تزود المكتبة المستفيدين باحتياجاتهم من مصادر وأوعية المعلومات بانتظام.					
3	تنوع المكتبة مصادر المعلومات بشكل يغطي احتياجات المستفيدين.					
4	تنظم المكتبة مصادر المعلومات بالشكل الذي يسهل استخدامها من قبل المستفيدين.					
5	توفر المكتبة مصادر للمعلومات تتناسب مع جميع التخصصات.					
6	تعقد المكتبة دورات تدريبية للعاملين فيها لمواكبة الجديد في علم المكتبات.					
7	تقدم المكتبة خدمة الإعارة للمستفيدين.					
8	توفر مكتبة الجامعة مصادر المعلومات المطبوعة بشكل كاف					
9	تقدم المكتبة جولات تعريفية للطلبة لتعريفهم بمرافقها.					
10	تعمل إدارة المكتبة على تسخير كافة إمكانياتها لخدمة المستفيدين.					
11	توفر المكتبة لوحات إرشاديه للمستفيدين.					
12	تقدم المكتبة خدمة التكشيف للدوريات المتوافرة فيها.					

13	توفر المكتبة خدمة مرجعية للرد على الاستفسارات الدقيقة في الموضوعات المعمقة.					
14	تمتاز خدمة الإعارة في المكتبة بالسرعة.					
15	أشعر أن المكتبة تساند تقدمي على المستوى الأكاديمي.					
16	تساعدني المكتبة في مواكبة التطورات الجارية على صعيد مجالات اهتمامي					
17	أشعر أن المكتبة تقيّم جودة خدماتها باستمرار					
أية إضافات أخرى						

ت	الفقرات	الانتماء للمجال		الصياغة اللغوية		ملاحظات
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
المجال الثاني: **الإعلام والترويج لخدمات المكتبة**						
1	يعد موقع مبنى المكتبة متوسطاً ومناسبا لجميع الكليات.					
2	تتناسب ساعات دوام المكتبة مع حاجات المستفيدين.					
3	تتوافر في المكتبة البيئة المناسبة للدراسة من حيث (الإضاءة والتهوية والتكييف والهدوء).					
4	تعد المكتبة مهيأة لاستقبال العدد الكافي من المستفيدين من حيث المقاعد والمناضد.					
5	توفر المكتبة جواً مناسباً للقراءة يحترم الخصوصية.					
6	تصدر المكتبة نشرات تعريفية (ورقية وإلكترونية) للخدمات التي تقدمها.					
7	تعقد المكتبة المحاضرات واللقاءات والندوات لأبناء المجتمع المحلي.					
8	تشارك المكتبة في معارض الكتب المختلفة.					
9	تعلن المكتبة للمستفيدين عن تعليمات استخدام مرافقها باستمرار.					
10	تتسم سياسة المكتبة في التعامل مع المستفيدين بالمرونة.					
11	تبرم المكتبة اتفاقيات تعاون مع مكتبات أخرى للإهداء والتبادل.					
أية إضافات أخرى						

ت	الفقرات	الانتماء للمجال		الصياغة اللغوية		ملاحظات
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
المجال الثالث: الخدمات التقنية في المكتبة						
1	توفر المكتبة الخدمات الإلكترونية داخلها مثل: (الانترنت والبحث الالكتروني وخدمات الوسائل السمعية والبصرية).					
2	تعلم المكتبة روادها بكل ما هو جديد بشكل دوري (الإحاطة الجارية).					
3	تعلم المكتبة الرواد المتخصصين عن الجديد في مجال اهتمامهم بشكل دوري (البث الانتقائي للمعلومات).					
4	توفر المكتبة بنية تحتية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة مرافقها.					
5	تقدم المكتبة خدمات الحجز الالكتروني.					
6	توفر المكتبة أجهزة حاسوب مخصصة للبحث في الفهرس الآلي.					
7	تمكن المكتبة المستفيدين من الوصول إلى مصادرها من خارج الجامعة.					
8	توفر المكتبة خدمة الدخول إلى قواعد البيانات الإلكترونية.					
9	توفر المكتبة خدمة تجديد الإعارة إلكترونياً.					
10	أشعر أن المكتبة تحدث موقعها الإلكتروني باستمرار.					
11	توفر المكتبة خدمات التصوير داخلها.					

ت	الفقرات					
12	أشعر بالرضا عن مصادر المعلومات المتاحة على موقع المكتبة الإلكتروني.					
أية إضافات أخرى						

ت	الفقرات	الانتماء للمجال		الصياغة اللغوية		ملاحظات
		منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة	
المجال الرابع: **كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة وتخصصيته**						
1	يتوفر في المكتبة عدد كاف من الموظفين المتخصصين لتقديم الخدمة للمستفيدين.					
2	أرى أن موظفي الخدمات في المكتبة لديهم القدرة الكافية على تحديد المشكلات ووضع الحلول المناسبة لها.					
3	أرى أن موظفي الخدمات في المكتبة لديهم المهنية والمهارة في التعامل مع المستفيدين.					
4	أرى أن موظفي الخدمات مؤهلين لاستخدام بتكنولوجيا والمعلومات والاتصال في المكتبة.					
5	أرى أن موظفي الخدمات في المكتبة يلتزمون بالميثاق الأخلاقي لمهنتهم.					
6	يقدم أخصائيو المكتبة المساعدة للمستفيدين عند البحث عن المقتنيات التي يحتاجون إليها.					
7	أرى أن موظفي الخدمات في المكتبة على دراية كافية بجميع التشريعات					

	المعمول بها في المكتبة.					
8	أرى أن إدارة المكتبة تمكن المستفيدين من مراجعتها والتواصل معها بطريقة سلسة ومتاحة.					
	أية إضافات أخرى					

ملحق (ب)
الاستبانة في صورتها النهائية



جامعة مؤتـــــــــة

عمادة الدراسات العليا

حضرة الطالب / الطالبة: ....

المحترم/ المحترمة

تحية طيبه وبعد..........

أستبانة مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة

يقوم الباحث بدراسة بعنوان **(مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة)** وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية بجامعة مؤتة .

ولإيماننا العميق بأنكم الأكثر معايشه للوضع القائم في مكتبة الجامعة، وأنكم خير مصدر للوصول الى المعلومات المطلوبة، أرجو تعبئة هذه الأستبانة وكلي أمل أن أجد التعاون المطلق منكم، وأرجو قراءة الأستبانه المرفقة وتختاروا الإجابة التي تعكس الواقع الفعلي . علماً أن المعلومات التي ستعبأ من قبلكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لإغراض البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الباحث: خالد عودة الله البطوش

الرقم	الفقـــــــــــــــــرات	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	أعارض	أعارض بشدة
	المجال الأول: الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين					
1	تقدم المكتبة خدمة تدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادرها.					
2	تزود المكتبة المستفيدين باحتياجاتهم من مصادر المعلومات بانتظام.					
3	تنوع المكتبة مصادر المعلومات بالشكل الذي يغطي احتياجات المستفيدين.					
4	تنظم المكتبة مصادر المعلومات بالشكل الذي يسهل استخدامه من قبل المستفيدين.					
5	توفر المكتبة مصادر للمعلومات تتناسب مع جميع تخصصات المستفيدين.					
6	توفر مكتبة الجامعة مصادر المعلومات المطبوعة والالكترونية بشكل كاف					
7	تعمل إدارة المكتبة جولات تعريفية للطلبة الجدد لتعريفهم بمرافقها.					
8	تسخر إدارة المكتبة كافة إمكانياتها لخدمة المستفيدين من مقتنياتها.					
9	توفر المكتبة لوحات إرشاديه للمستفيدين.					
10	توفر المكتبة خدمة مرجعية للرد على الاستفسارات الدقيقة في الموضوعات المعمقة.					
11	تمتاز خدمة الإعارة في المكتبة بالسرعة والدقة.					
12	تقيِّم المكتبة جودة خدماتها باستمرار.					

الرقم	الفقـــــــــــــــــــــرات	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	أعارض	أعارض بشدة
المجال الثاني: الإعلام والترويج لخدمات المكتبة						
1	يعد موقع مبنى المكتبة متوسطاً ومناسبا لجميع الكليات.					
2	تتناسب ساعات دوام المكتبة مع حاجات المستفيدين.					
3	يتوافر في مبنى المكتبة البيئة المناسبة للدراسة من حيث (الإضاءة والتهوية والتكييف).					
4	يتوافر في المكتبة المقاعد والطاولات الكافية للمستفيدين.					
5	توفر المكتبة جواً مناسباً للقراءة يحترم الخصوصية.					
6	تصدر المكتبة نشرات تعريفية (ورقية وإلكترونية) للخدمات التي تقدمها.					
7	تعقد المكتبة المحاضرات واللقاءات والندوات لأبناء المجتمع المحلي.					
8	تشارك المكتبة في معارض الكتب المختلفة.					
9	تعلن المكتبة للمستفيدين عن تعليمات استخدام مرافقها باستمرار.					
10	تتسم سياسة المكتبة في التعامل مع المستفيدين بالمرونة.					
11	تضع أدارة المكتبة صندوق للمقترحات والشكاوي لمتابعتها.					
المجال الثالث: الخدمات التقنية في المكتبة						
1	توفر المكتبة الخدمات الإلكترونية مثل: (الانترنت والبحث الالكتروني والاتصال وخدمات الوسائل السمعية والبصرية).					
2	تعلم المكتبة روادها بكل ما هو جديد بشكل دوري (الإحاطة الجارية).					
3	توفر المكتبة بنية تحتية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة مرافقها.					
4	تقدم المكتبة خدمات الحجز الالكتروني.					
5	توفر المكتبة أجهزة حاسوب مخصصة للبحث في الفهرس الآلي.					
6	تمكن المكتبة المستفيدين من الوصول إلى مصادرها من خارج الجامعة.					
7	توفر المكتبة خدمة الدخول إلى قواعد البيانات الإلكترونية.					
8	توفر المكتبة خدمة تجديد الإعارة إلكترونياً.					

9	تحدث المكتبة تحدث موقعها الإلكتروني باستمرار.					
10	توفر المكتبة خدمات التصوير داخلها.					
11	توفر المكتبة على موقعها الالكتروني ما يلبي احتياجاتي					
المجال الرابع: كفاءة الكادر الوظيفي في المكتبة وتخصصيتة						
1	**يتوفر في المكتبة عدد كاف من الموظفين المتخصصين لتقديم الخدمة للمستفيدين.**					
2	يتوافر في المكتبة موظفين لديهم القدرة الكافية على تحديد المشكلات ووضع الحلول المناسبة لها.					
3	يمتلك موظفو الخدمات في المكتبة المعرفة بمحتوياتها.					
4	يمتلك موظفو الخدمات مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبة.					
5	يلتزم موظفو الخدمات في المكتبة بالميثاق الأخلاقي لمهنتهم.					
6	يقدم أخصائيو المكتبة المساعدة للمستفيدين عند البحث عن المقتنيات التي يحتاجون إليها.					
7	يمتلك موظفو الخدمات في المكتبة الدراية الكافية بجميع التشريعات المعمول بها في المكتبة.					
8	تمكن إدارة المكتبة المستفيدين من مراجعتها والتواصل معها بطريقة سلسة ومتاحة.					
9	يمتلك موظفو المكتبة مهارات الاتصال والتواصل مع المستفيدين.					

ملحق (ج)

أسماء السادة المحكمين

قائمة بأسماء المحكمين

اسم الدكتور	الرتبة الأكاديمية	التخصص	مكان العمل
أ.د محمد أمين القضاة	أستاذ	الإدارة التربوية	الجامعة الأردنية
أ.د محمد الزبون	أستاذ	الإدارة التربوية	الجامعة الأردنية
أ.د عبدالرازق يونس	أستاذ	الإدارة التربوية	الجامعة الأردنية
د. عايد الخوالدة	أستاذ مشارك	الإدارة التربوية	جامعة مؤتة
د. خالد الصرايرة	أستاذ مشارك	الإدارة التربوية	جامعة مؤتة
د. راجي الصرايرة	أستاذ مشارك	القياس والتقويم	جامعة مؤتة
د.عبدالوهاب المبيضين	محاضر	المكتبات	جامعة مؤتة
د. علي الطوالبة	أستاذ مشارك	المكتبات	جامعة البلقاء
د. رضا المواضية	أستاذ مشارك	المكتبات	جامعة الزرقاء
د. غالب النوايسة	أستاذ مساعد	المكتبات	جامعة البلقاء
د. هشام الدعجة	أستاذ مشارك	المناهج والتدريس	الجامعة الأردنية

ملحق (د)

كتب تسهيل المهمة

MU'TAH UNIVERSITY

President Office



جامعة مؤتة

مكتب الرئيس

Ref. :

Date :

الرقم : ١٠/١٠/١١٤ ـ ٥٠٢٢

التاريخ : ١٩/رجب/١٤٣٧هـ

الموافق : ٢٧/٤/٢٠١٦م

الأستاذ الدكتور عميد المحترم

الدكتور القائم بأعمال عميد المحترم

تحية طيبة، وبعد:

فيرجى إجراء ما يلزم؛ لتسهيل مهمة الطالب خالد عودة الله عبد الله البطوش، الذي يدرس في جامعة مؤتة ببرنامج ماجستير الإدارة التربوية، في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإعداد دراسته الموسومة بـ: "**مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة**"، من المعنيين لديكم؛ وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

واقبلوا الاحترام،،،

رئيس الجامعة بالوكالة

أ.د. محمد سالم الطراونة

نسخة/ عميد كلية الدراسات العليا

مؤتة – الكرك – الأردن – هاتف: ٢٣٧٢٣٨٠-٣-٩٦٢+ ص.ب: (٧) الرمز البريدي: (٦١٧١٠) فاكس: ٢٣٧٥٥٤٠-٣-٩٦٢+

Mu'tah-Karak-Jordan-Tel: +962-3-2372380 P.O.Box: (7) Zip Code: (61710) Fax: +962-3-2375540

www.mutah.edu.jo E-mail: mutah@mutah.edu.jo

الرقم : ١٣/١٣٤/ ٢٢٤٨

التاريخ : ١٩/ رجب/١٤٣٧هـ

الموافق : ٢٧/٤/٢٠١٦م

Ref. :

Date :

الأستاذ الدكتور رئيس جامعة الطفيلة التقنية المحترم

تحية طيبة، وبعد:

فأرجو التكرم بالموافقة والإيعاز لمن يلزم؛ لتسهيل مهمة الطالب خالد عـودة الله عبـد الله البطوش، الذي يدرس في جامعة مؤتة ببرنامج ماجستير الإدارة التربوية، فـي الحـصول علـى المعلومات والبيانات اللازمة لإعداد دراسته الموسومة بــ: "**مستوى جودة الخدمات المكتبية فـي مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة**"، من المعنيين لديكم؛ وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم يحفظه الله ويرعاه.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

رئيس الجامعـــــــــة بالوكالـــة

أ.د. محمـــــد ســـالم الطراونـــــة

نسخة/ عميد كلية الدراسات العليا

مؤتة – الكرك – الأردن – هاتف: ٠٠٩٦٢-٣-٢٣٧٢٣٨٠ ص.ب: (٧) الرمز البريدي: (٦١٧١٠) فاكس: ٠٠٩٦٢-٣-٢٣٧٥٥٤٠

Mu'tah-Karak-Jordan-Tel: +962-3-2372380 P.O.Box: (7) Zip Code: (61710) Fax: +962-3-2375540

E-mail: mutah@mutah.edu.jo

President Office



مكتب الرئيس

الرقم : ٥٢/١٣٥/ ٢٢٤٩

التاريخ : ١٩/رجب/١٤٣٧هـ

الموافق : ٢٧/٤/٢٠١٦م

Ref. :

Date :

الأستاذ الدكتور رئيس جامعة الحسين بن طلال المحترم

تحية طيبة، وبعد:

فأرجو التكرم بالموافقة والإيعاز لمن يلزم؛ لتسهيل مهمة الطالب خالد عودة الله عبد الله البطوش، الذي يدرس في جامعة مؤتة ببرنامج ماجستير الإدارة التربوية، في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإعداد دراسته الموسومة بـ: "**مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة**"، من المعنيين لديكم؛ وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

شاكرين لكم اهتمامكم وحرصكم على التعاون مع جامعة مؤتة، ودعمها لتحقيق أهدافها في خدمة هذا الوطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم يحفظه الله ويرعاه.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

رئيس الجامعة بالوكالة

أ.د. محمد سالم الطراونة

نسخة/ عميد كلية الدراسات العليا

٥٦٨/٦٠

مؤتة – الكرك – الأردن – هاتف: ٢٣٧٢٣٨٠-٣-٩٦٢+ ص.ب: (٧) الرمز البريدي: (٦١٧١٠) فاكس: ٢٣٧٥٥٤٠-٣-٩٦٢+
Mu'tah-Karak-Jordan-Tel: +962-3-2372380 P.O.Box: (7) Zip Code: (61710) Fax: +962-3-2375540
www.mutah.edu.jo E-mail: mutah@mutah.edu.jo